

Van mens tot mens

Een onderzoek naar de mogelijkheid van een empathische relatie tussen cliënt en counselor gebruik makend van de online media.

Lindsay Jane van Dijk

Van mens tot mens

Een onderzoek naar de mogelijkheid van een empathische relatie tussen cliënt en counselor gebruik makend van de online media.

Lindsay Jane van Dijk

Masterthesis

Universiteit voor Humanistiek te Utrecht

Scriptiebegeleider

Dr. C.M. Schuhmann

Meelezer

Prof. Dr. J. Duyndam

Afstudeercoördinator

Dr. W. van der Vaart

Utrecht, December, 2014

Samenvatting

In onze huidige samenleving gebruiken we dagelijks het Internet, voor werk evenals voor privé gebruik. Dit leidt tot een andere manier van communiceren dan het traditionele *face-to-face* gesprek. Communicatie via online kanalen, zoals email, chat en videoconferencing, verloopt voornamelijk via schrijven, met uitzondering van videoconferencing waarin beeld en spraak ook een rol hebben. Deze online kanalen hebben met elkaar gemeen dat het een vorm van bemiddeld contact is; er is letterlijk een middel nodig (computer, internet connectie, server et cetera) om met elkaar in contact te komen. Hierdoor valt het fysieke aspect tussen mensen weg; er wordt op afstand gecommuniceerd.

Vanuit de Universiteit voor Humanistiek bieden wij een universitaire opleiding aan in de persoonsgerichte counseling. Deze opleiding betreft primair het trainen van studenten in *face-to-face* counseling. *Face-to-face* counseling kan gezien worden als een directe en onbemiddelde vorm van communiceren. Communicatie kan plaatsvinden zonder het gebruik voor een voorwerp, maar in direct contact met elkaar waarin er sprake is van fysieke aanwezigheid. Het is de vraag of de persoonsgerichte counseling mee kan komen in de tijd waarin digitalisering van contact plaatsvindt, zonder haar kernvoorwaarden van (i) onvoorwaardelijke positieve aandacht voor de cliënt, (ii) oprechtheid of congruentie van counselor en cliënt, en (iii) empathisch begrip van de counselor te verliezen. In deze thesis wordt het ervaren van empathie, een van deze kernvoorwaarden van persoonsgerichte counseling, onderzocht in een online omgeving. Is het mogelijk empathie te ervaren wanneer het contact verloopt via online kanalen, in plaats van louter *face-to-face* contact?

Om hier een antwoord op te formuleren is er gekeken naar de persoonsgerichte counseling, omdat deze vorm van counseling zich al heeft bewezen en een lange traditie kent in de humanistiek. Er zijn meerdere vormen van counseling die geschaard kunnen worden tot humanistische counseling, er is er echter maar één met een bijzondere nadruk op empathie, namelijk de persoonsgerichte counseling. Zij hecht een bijzondere waarde aan het ervaren van empathie, omdat dit de basis vormt voor een menselijke relatie. Voor de persoonsgerichte counseling is empathie een belangrijke kernvoorwaarde omdat het de basis vormt voor een vertrouwelijke en persoonlijke relatie tussen de cliënt en counselor. Empathie maakt het mogelijk dat de counselor zich kan inleven in het persoonlijke leven van zijn cliënt. Volgens de persoonsgerichte counseling vindt empathie plaats *in de relatie tussen de cliënt en counselor*, waardoor er een verbinding kan ontstaan. In deze verbinding tussen de cliënt en counselor kan vertrouwen en veiligheid groeien wat van belang is om in een relationele diepte te kunnen belanden.

De persoonsgerichte counseling en online counseling zijn met elkaar vergeleken in deze thesis om te onderzoeken of en in hoeverre empathie, die tot uiting komt in de relatie tussen de cliënt en counselor, ook kan plaatsvinden in online counseling. Hierin is de impliciete vraag of empathie louter ervaren kan worden wanneer de cliënt en counselor dezelfde fysieke ruimte delen en zij met elkaar kunnen communiceren door middel van spraak in plaats van schrijven. Uit het onderzoek volgt dat het ervaren van empathie plaatsvindt in de relatie tussen de cliënt en counselor. Vandaar dat het onderzoek gericht is op de *relatie tussen de cliënt en counselor* in de persoonsgerichte counseling. Deze persoonsgerichte relatie wordt vergeleken met de online relatie, alvorens te concluderen of het ervaren van empathie mogelijk is in online counseling.

Uit het onderzoek is gebleken dat online communicatie leidt tot een aantal barrières en mogelijkheden voor de relatie tussen de cliënt en counselor. Mogelijkheden die online counseling biedt is onder andere het experimenteren met een nieuwe (virtuele) identiteit, het gevoel van gelijkwaardigheid en een gevoel van veiligheid dankzij anonimiteit van de cliënt (wat bij kan dragen aan het gevoel van vertrouwen). Wat online counseling onderscheidt van de persoonsgerichte counseling is het ervaren van een nieuwe (digitale) belevingswereld van de cliënt die voor sommigen leidt tot een gevoel van een veiligere omgeving. Hier staat tegenover dat online counseling een aantal beperkingen heeft in de relatie tussen de cliënt en counselor, zoals het wegvallen van de lichaamstaal, dat counselors minder goed de cliënt kunnen volgen, dat er een verminderd vermogen is om de cliënt te begrijpen en tot slot, dat het lastiger is empathie uit te drukken naar de cliënt. Het is cruciaal voor de online counselor om een aantal technische vaardigheden aan te leren zodat hij kan omgaan met digitale communicatie middelen. Verder behoort de counselor zich te scholen in zich empathisch uitdrukken via schrift aangezien spraak wegvalt in online counseling (met uitzondering van videoconferencing).

De vraag is of het mogelijk is om ondanks deze beperkingen te komen tot een empathische relatie tussen de cliënt en counselor in online counseling. De belangrijkste conclusies uit dit onderzoek is dat *face-to-face*- en online counseling verschillende vormen van counselling zijn. Dit betekent dat het gaat om welke vorm van counseling de cliënt en counselor zich vertrouwd en veilig bij voelen. Dit gevoel van vertrouwen en veiligheid is nodig om in een diepe relatie te raken en daarmee in extensie, empathie te ervaren. Uit het literatuur onderzoek volgt dat het ervaren van empathie afhankelijk is van persoonlijke preferenties, omdat de preferenties funderend zijn voor het gevoel van veiligheid en vertrouwen. Iedere cliënt is verschillend en prefereert iets anders. De ene cliënt voelt zich bijvoorbeeld veilig en vertrouwd in de anonieme omgeving van de digitale wereld, de andere cliënt voelt zich veilig in een fysieke *face-to-face* relatie met zijn of haar counselor.

Tot slot kon uit het onderzoek geconcludeerd worden dat *face-to-face*- en online counseling elkaar niet hoeven uit te sluiten. Zij kunnen ook een aanvulling zijn op elkaar. Een advies die gegeven wordt in de conclusie is dat online counseling en *face-to-face* counseling van elkaar kunnen leren, en wellicht gezamenlijk een op maat gerichte dienst kunnen aanbieden aan de cliënt; gespecificeerd op zijn of haar behoeften en preferenties.

Voor- en dankwoord

Na ongeveer een jaar hard gewerkt te hebben aan dit onderzoek ben ik trots op wat er ligt. Ondanks ik in het jaar van onderwerp ben veranderd, wat de nodige vertwijfeling met zich meebracht, voel ik mij enorm verbonden met het onderwerp. Ik heb het spanningsveld tussen mens en technologie meerdere keren van dichtbij mogen aanschouwen, en het onderwerp heeft mij sindsdien geboeid. Ik had deze thesis niet uit kunnen werken zonder de hulp van enkele mensen:

Allereerst wens ik mijn begeleidster Carmen Schuhmann te bedanken. Zelfs wanneer het proces van schrijven mij teveel werd stond jij alsnog voor mij klaar.

Ik wil mijn meelezer Joachim Duyndam bedanken. Je stelde kritische vragen wat mij helderheid verschafte. Hier kwamen altijd mooie filosofische gesprekken uit voort. Dit heeft mij ontzettend gemotiveerd om mij verder in de stof te verdiepen.

De afstudeercoördinator Wander van der Vaart. Je wist mij halverwege het proces te ondersteunen en gaf hierin heldere en constructieve feedback. Je helpt me geholpen de draad van mijn thesis weer op te pakken.

Daarnaast wens ik graag naast mijn begeleiders een aantal mensen te bedanken die altijd voor mij klaar stonden en mij ondersteunde, in mij geloofde en mij motiveerde tijdens mijn thesis proces.

Mijn moeder en zus. Bedankt voor het meelesen, meedenken en aanhoren van mijn proces. Jullie hebben mij continue tijdens het schrijven van deze thesis ondersteund op zowel emotioneel- als intellectueel vlak. Ik prijs mezelf gelukkig met zulke betrokken gezinsleden.

Mijn vriend Thijs. Je hebt mij vanaf dag één ondersteund in het thesiproces. Jouw heldere uitleg en nuchtere blik heeft mij ontzettend geholpen om krachtiger stukken tekst te formuleren. Daarnaast zorgde je liefde en steun voor innerlijke kalmte en rust bij mij. Ontzettend bedankt voor het luisteren en meedenken.

Ik wil verder iedereen bedanken die mij tijdens mijn thesis periode heeft geholpen. Jullie kritische vragen en scherpe geest hebben mij geïnspireerd om meer uit mezelf te halen en om te vertrouwen op mijn eigen kunnen.

Lindsay van Dijk
Utrecht, 2014

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Voor- en dankwoord	5
Inhoudsopgave	6
Inleiding	8
Methodologie en opzet van de thesis	11
Humanistische relevantie	12
Hoofdstuk 1 – De persoonsgerichte counseling	13
1.1 Het ontstaan van de persoonsgerichte counseling.....	13
1.2. Conceptualisering van de persoonsgerichte counseling.....	14
1.2.1. De relatie met de psychotherapie	16
1.2.2 De kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling.....	17
1.3 De relatie tussen cliënt en counselor in de persoonsgerichte counseling; relationele diepte ..	19
1.3.1 Beschrijving van de persoonsgerichte counseling; facetten van relationele diepte	19
1.3.2 Drie categorieën van de persoonsgerichte relatie	21
1.4 Samenvattend; de drie categorieën van de persoonsgerichte relatie	26
Hoofdstuk 2 - Empathie en de persoonsgerichte counseling.....	28
2.2 Tot slot; een vergelijking van de verschillende uitdrukkingvormen van empathie	33
Hoofdstuk 3. Online counseling.....	35
3.1 Counseling op afstand	35
3.1.1 Synchronisch en asynchronisch contact	36
3.2 Ontwikkeling online counseling.....	37
3.2.1 Fysieke face-to-face contact en bemiddeld face-to-face contact.....	38
3.2.2 Kritische noot voor de relatie tussen cliënt en counselor in online counseling	39
3.3 Relatie tussen cliënt en counselor met E-mail & Chat counseling	39

3.3.1 Spanningsvelden voor de relatie in de e-mail en chat counseling.....	43
3.4 De relatie tussen cliënt en counselor met videoconferencing.....	48
3.5 Samenvattend; de online relatie tussen cliënt en counselor.....	50
3.5.1 De ervaringen en gevoelens van de cliënt	52
3.5.2 Ter voorbereiding op hoofdstuk vier	52
Hoofdstuk 4. Relatie tussen cliënt en counselor in de persoonsgerichte counseling en online counseling.....	54
4.1. De drie categorieën van de relatie tussen cliënt en counselor	54
4.2. Barrières en mogelijkheden, voor- en nadelen.....	57
4.3. Wat voor invloed hebben de voor- en nadelen van online counseling op het ervaren van empathie?.....	66
4.3.1. Belangrijke aspecten van empathie	67
4.3.2. De kernvoorwaarden van de persoonsgerichte relatie	68
4.3.3. Relationele diepte en online counseling.....	69
Aanbevelingen	77
Bronnenlijst	79

Inleiding

Tijdens het volgen van Geestelijke begeleiding, (GB) en Kritische organisatie en Interventie Studies (KOIS) vakken aan de Universiteit voor Humanistiek (UvH) bleef één onderwerp mij interesseren: de link tussen technologie en mens, meer specifiek: de relatie tussen technologische middelen en de menselijke ervaring. In verschillende stages – waaronder ING, Sparked¹, Microsoft – had ik de taak ruimte te maken voor de menselijke maat als counselor en consultant. De doelstelling van de verschillende stages was om mensen van verschillende afdelingen met elkaar in contact te brengen. Daarbij kan gedacht worden aan de relatie tussen verschillende werknemers maar ook aan werkgever-werknemer relaties. Tijdens deze stages heb ik ervaren dat er een zekere toename is van online communicatie. Het contact tussen mensen gaat steeds vaker via de mail, chat of sociale media. Hierdoor veranderen relaties zowel op de werkvloer als daar buiten. Met mijn achtergrond, mijn passie voor menselijke relaties en wat er in het contact onderling ervaren wordt, ben ik zeer nieuwsgierig naar het effect van technologische communicatiemiddelen in het maken van contact. In de werkervaringen die ik inmiddels als counselor en consultant heb opgedaan, vraag ik mij af of het gebruik van technologie het ervaren van empathie tussen cliënt en counselor toelaat.

De komst van internet heeft nieuwe vormen van communicatie geïntroduceerd zoals chat, videoconferencing, en e-mail. Het verandert de manier waarop wij met elkaar communiceren en ook de manier waarop we ons tot elkaar verhouden. Deze technologische ontwikkeling wordt binnen de organisaties waar ik stage heb gelopen op een negatieve wijze ervaren, omdat het gezien wordt als een “vervanger” of “substituut” voor het persoonlijke, intermenselijke contact waar medewerkers behoefte aan hebben. Er heersde binnen deze organisaties vaak kritiek dat “technologie leidt tot verwijdering van de menselijkheid” en dat “contact tussen collega’s gereduceerd wordt tot iets ‘functioneels’ in plaats van ‘echt’ contact”. Echt contact wordt hier bedoeld als persoonlijk contact op empathisch, één-op-één niveau. Het probleem dat ten grondslag ligt aan de negatieve ervaring en de kritiek op de technologie is dat de online media zoals chat, email en videoconferencing niet alléén de wijze van communicatie op afstand verandert, maar ook het onmiddellijke, directe contact. Een illustratief voorbeeld uit mijn stage is dat zelfs wanneer we slechts een paar meter van elkaar verwijderd waren, het contact via e-mail of via andere vormen van online communicatie verliep.

Jeremy Rifkin² laat in zijn boek ‘*The Empathic Civilization*’ de geschiedenis van de empathie zien en welke rol is weggelegd voor technologische ontwikkeling hierin. Rifkin stelt in zijn boek dat mensen steeds minder fysiek contact hebben, maar met name contact leggen met elkaar via diverse online media zoals chat, e-mail en videoconferencing. De vraag is of via deze media

¹ Sparked is een organisatie die gespecialiseerd is in diensten van Microsoft, zoals SharePoint en Windows applicaties.

² Rifkin, Jeremy. *The empathic civilization: the race to global consciousness in a world in crisis*. New York: J.P. Tarcher/Penguin, 2009.

kanalen het ervaren van empathie ook mogelijk is. Rifkin zegt dat de angst voor het gebruik van Internet was dat contacten oppervlakkiger en minder intiem zouden zijn dan persoonlijk *face-to-face* contact. Volgens Rifkin is dit echter niet accuraat³. Hij stelt dat de generatie “Millennials” die opgegroeid is met het internet meer in staat blijken te zijn om empathie te ervaren dan welke voorafgaande generatie dan ook. Om dit te beargumenteren vergelijkt Rifkin de voorgaande generatie X met de huidige generatie “Millennials” op het gebied van empathie: “*Surveys also show that unlike Gen Xers, Millennials are “much more likely to feel empathy for others in their group and to seek to understand each person’s perspective.”*”⁴ Dit is erg stellig geformuleerd door Rifkin, en het is maar de vraag of deze uitspraak klopt. De uitspraak van Rifkin was echter een motivatie voor mij om te onderzoeken of het gebruik van Internet leidt tot oppervlakkiger en minder intiem contact, of dat, zoals Rifkin stelt, we nu in een tijd leven waarin het ervaren van empathie mogelijk is via online kanalen.

Wat is echter empathie? In dit onderzoek wordt empathie onderzocht binnen de relatie tussen de cliënt en counselor. Empathie is een complex begrip, dat niet zomaar kort beschreven kan worden. Echter, dit gezegd hebbende, vanuit de diverse onderzoeken over empathie die behandeld worden in deze thesis komt naar voren dat empathie gezien kan worden als een proces dat plaatsvindt in de relatie tussen de cliënt en counselor, waarin er een gevoel van contact en verbinding jegens elkaar wordt ervaren⁵.

Het verschil tussen *face-to-face*- en online contact ligt in de wijze van communiceren. *Face-to-face* communicatie veronderstelt dat de cliënt en counselor in fysieke nabijheid verkeren en met elkaar communiceren door middel van spraak. Dit wordt in deze thesis ook wel het onmiddellijke, fysiek-menselijke contact genoemd. Online communicatie vindt juist plaats op afstand en er is een object of voorwerp nodig (zoals een computer of internet) om contact te kunnen maken. Verder verloopt communicatie voornamelijk via schrift in plaats van spraak (met uitzondering van videoconferencing). Deze vorm van communicatie wordt in deze thesis ook wel het middellijke, niet-fysieke contact genoemd. Deze verschillende vormen van communiceren en wat voor effect dit heeft op het ervaren van empathie in de relatie tussen de cliënt en counselor, zal centraal staan in deze master thesis.

In dit onderzoek zullen drie manieren van online contact aan bod komen die het meest bekend zijn in online counseling: chat, e-mail en videoconferencing. Van deze drie media zullen de voor- en nadelen worden uiteengezet voor het ervaren van een empathisch contact tussen counselor en cliënt. Deze drie vormen van media zijn gebaseerd op een definitie van de The National Board for Certified Counselors (NBCC) voor Internet counseling, waarin de drie media email, chat en videoconferencing als verschillende communicatie manieren van online counseling naar voren komen: “*Internet counseling involves asynchronous and synchronous*

³ Rifkin, 2009, 576

⁴ Rifkin, 2009, 586

⁵ Mearns & Cooper. *Working at relational depth in counselling and psychotherapy*, Londen: SAGE, 2005, 36

distance interaction among counselors and clients using, e-mail, chat, and videoconferencing features of the Internet to communicate.”⁶

Voornamelijk zal er in deze thesis onderzoek verricht worden naar de vraag of het ervaren van empathie, een van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling, mogelijk is via chat, e-mail- en videoconferencing counseling. Aangezien het ervaren van empathie een kernvoorwaarde is van de persoonsgerichte counseling, wat in de persoonsgerichte counseling tot uiting komt via *face-to-face* contact, zal er onderzocht worden of het ervaren van empathie via de online media email, chat en videoconferencing, waarin geen onmiddellijk *face-to-face* contact plaats vindt, ook mogelijk is.

Dit leidt tot de volgende vraagstelling:

Welke mogelijkheden bieden, en welke beperkingen hebben, de online media email, chat en videoconferencing voor het ervaren van een empathische relatie - één van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling - tussen de cliënt en de counselor?

De deelvragen die bij de vraagstelling geformuleerd kunnen worden, zijn:

- 1. Wat is de persoonsgerichte counseling?*
- 2. Wat voor rol speelt empathie in de persoonsgerichte counseling?*
- 3. Wat voor barrières en mogelijkheden heeft online counseling voor het ervaren van empathie tussen counselor en cliënt?*

⁶ NBCC, 2001, P.3

Methodologie en opzet van de thesis

Deze thesis betreft een literatuur onderzoek. Om onderzoek te verrichten naar de probleemstelling is er gebruik gemaakt van diverse literatuur, waaronder de persoonsgerichte literatuur van Dave Mearns en Brian Thorne, Paul Wilkins, Angelo Boy en Gerald Pine. Deze persoonsgerichte onderzoekers hebben veel geschreven over de persoonsgerichte counseling en zullen met elkaar vergeleken worden. Daarnaast is er gebruik gemaakt van onderzoekers die zich verdiept hebben in online counseling, zoals Steven Brown en Robert Lent, Sucala, Schnur, Brackman, Constantino en Montgomery. Deze onderzoekers hebben in het bijzonder de online relatie tussen cliënt en counselor onderzocht. De bevindingen van de persoonsgerichte counseling onderzoekers zullen in deze thesis vergeleken worden met online counseling onderzoekers.

Verder zijn er recente onderzoeken over online counseling geraadpleegd om de diverse facetten van online counseling uit te lichten. Er zijn vooral artikelen te vinden over online media in zijn algemeenheid. Voor dit onderzoek zijn artikelen geselecteerd die de nadruk leggen op de verbinding tussen online media en het ervaren van empathie en op de relatie tussen de cliënt en counselor. Er zijn ook artikelen gebruikt waarnaar in een artikel gerefereerd wordt in de tekst evenals in de voetnoten. Artikelen zijn gezocht via de Radboud Universiteit online catalogi (zoals PiCarta, Web of knowledge en Tandfonline). Er is ook gezocht naar eerder verrichte onderzoeken over online counseling en empathie. Dit is gedaan via wetenschappelijke boeken, online publicaties, proefschriften en tijdschriften.

Het onderzoek heb ik verricht met de Universiteit voor Humanistiek (UvH) in gedachten. Zoals te lezen is in de inleiding, wordt er steeds meer gebruik gemaakt van online middelen. De vraag is of deze nieuwe manieren van contact leggen ook geschikt zijn voor de professie Geestelijke Begeleiding die als opleiding aangeboden wordt aan de UvH. In deze opleiding komt de persoonsgerichte counseling aan bod waarin het onmiddellijke *face-to-face* contact centraal staat. Omdat de persoonsgerichte counseling zich reeds bewezen heeft, zal deze als eerst worden uiteengezet om vervolgens als uitgangspunt te kunnen dienen voor online counseling. Daarna zal ik de persoonsgerichte counseling vergelijken met online counseling. Deze twee vormen van counseling zullen vergeleken worden op het ervaren van empathie tussen cliënt en counselor, een van de belangrijkste aspecten van de persoonsgerichte counseling. Om de mate het ervaren van empathie te kunnen onderzoeken, zal er vooral gekeken worden naar de vorm van de relatie in de persoonsgerichte counseling en online counseling. De overeenkomsten en verschillen die hieruit voortvloeien zullen naast elkaar gelegd worden om te kunnen concluderen of het ervaren van empathie mogelijk is binnen online counseling.

Humanistische relevantie

Zoals op de website van de Universiteit voor Humanistiek staat weergegeven is de studie “*een multi- en interdisciplinaire menswetenschap, die zich richt op vragen over levensbeschouwing, zingeving en de inrichting van een humane samenleving*”.⁷ In de humanistiek staan twee pijlers centraal: zingeving en humanisering. Dit onderzoek heeft betrekking op beide pijlers. Zingeving gaat over hoe iemand zijn eigen leven vorm geeft en hoe hij zich verhoudt tot anderen in zijn omgeving. Counseling gaat over het doorgaans reflecteren op het eigen leven, wat bewogen wordt door de omgang met anderen. Humanisering gaat over de moderne vraagstukken van de samenleving die zowel maatschappelijk, politiek of moreel van aard kunnen zijn. Zoals in de inleiding staat omschreven, leven we in een wereld waarin mensen steeds meer gebruikmaken van digitale contactvormen. Online counseling is een nieuw en opkomend middel waarvan cliënten gebruik kunnen maken en vindt plaats in een virtuele omgeving. Ik probeer in dit onderzoek de (traditionele) persoonsgerichte counseling te vergelijken met de (nieuwe) online counseling. Aangezien dit onderzoek zich richt op een actueel thema, namelijk de digitalisering van contact, past het onderzoek in een humaniserende context. In dit onderzoek zullen dan ook beide pijlers van de humanistiek aan bod komen. Ik hoop hiermee een bijdrage te kunnen leveren aan de Universiteit voor Humanistiek.

⁷ "Wat is humanistiek?." - Universiteit voor Humanistiek. <http://www.uvh.nl/humanistiek/wat-is-humanistiek> (gevonden op 15 juni, 2014).

Hoofdstuk 1 – De persoonsgerichte counseling

Om de hoofdvraag van deze thesis zorgvuldig uit te werken, zal eerst uitgelegd worden wat de persoonsgerichte counseling inhoudt. De persoonsgerichte counseling heeft zich reeds bewezen als een effectieve methode in de Geestelijke Begeleiding. Om te onderzoeken of met online counseling dezelfde resultaten kunnen worden geboekt, zullen we in dit eerste hoofdstuk op de verschillende onderdelen en aspecten ingaan van persoonsgerichte counseling alvorens deze als uitgangspunt kan dienen voor online counseling. We zullen hierbij eerst kijken naar het ontstaan van de persoonsgerichte counseling. Daarna kijken we naar de gebruikte terminologie en kernvoorwaarden om bekend te raken met de belangrijkste begrippen van persoonsgerichte counseling. Vervolgens zal het perspectief van de persoonsgerichte counseling op de relatie tussen cliënt en counselor worden uitgelicht. Tot slot, zullen er verschillende facetten van de relatie tussen cliënt en counselor worden weergegeven en met elkaar vergeleken worden.

1.1 Het ontstaan van de persoonsgerichte counseling

De persoonsgerichte counseling is ontwikkeld door de Amerikaanse psycholoog Carl Rogers in de jaren 1930-1940.⁸ Tijdens deze periode was Rogers zijn eigen stijl van counseling aan het ontwikkelen, wat naar zijn inzien sterk verschilde met de analytische benadering. Het centrale uitgangspunt van de Rogeriaanse methode is dat de cliënt altijd zelf de beste motivator van zichzelf is. Anders gezegd, de cliënt weet zelf altijd het beste op welke wijze zichzelf te bewegen richting een (mogelijke) oplossing. Rogers was hiervan zo van overtuigd, dat hij zijn eigen benadering een non-directieve manier van counseling noemde.⁹ Dit betekent voor de counselor dat het zijn taak is de cliënt te motiveren contact te maken met zijn innerlijke bronnen in plaats van te sturen, adviseren of de richting van de cliënt te beïnvloeden. Later begon Rogers zijn werk te beschrijven als *client-centred*. In de cliëntgerichte counseling staat de fenomenologische wereld van de cliënt centraal.¹⁰

Het werk van Rogers ging allereerst om het verbeteren van de één-op-één counseling. Later kwam in de *client-centred* benadering het belang van de interpersoonlijke relaties centraal te staan. Nadat het concept ‘persoonsgerichte counseling’ ontstaan was, zijn er verschillende historische fasen te beschrijven in de verdere ontwikkeling ervan. Deze drie historische periodes leggen allemaal een andere nadruk op de rol van de counselor binnen de persoonsgerichte counseling. De periodes worden in het boek ‘*A person-centered foundation for counseling and psychotherapy*’ van Boy and Pine (1999)¹¹ op de volgende wijze beschreven:

⁸ In deze thesis zal gefocust worden op de persoonsgerichte counseling en daarbij zal er niet veel uitgeweid worden over de Rogeriaanse methode.

⁹ Howard, Kirschenbaum, and Jourdan April. "The current status of Carl Rogers and the person-centered approach." *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 2005, 37

¹⁰ Mearns, Thorne, 1988, 1

¹¹ Angelo V. Boy is universitair hoofddocent educatie aan de Universiteit van New Hampshire. Gerald D. Pine is universitair hoofddocent educatie en psychologie aan de Universiteit Salem State College Massachusetts.

1. De non-directieve periode (1940-1950): de counselor is non-directief en creëert een omgeving om een relatie met de cliënt te vormen gebaseerd op acceptatie en verduidelijking.
2. De reflectieve periode (1950-1957): de counselor reageert met name op de onderliggende emoties van de cliënt door deze gevoelens terug te spiegelen naar de cliënt, zonder alleen de woorden van de cliënt te parafraseren.
3. De experimentele periode (1957-nu): De counselor draagt de kernvoorwaarden¹² uit van de cliëntgerichte counseling om dieper op de behoeften van de cliënt in te gaan.¹³

Later is er een vierde periode toegevoegd door Boy & Pine in de jaren 1970-1980 die het gebruik van meerdere methoden aanmoedigt in plaats van zich te beperken tot luisteren, reflecteren en begripvol communiceren.¹⁴ De reden van de toevoeging is de nadruk op het produceren van een meer uniform en meer flexibel gebruik van de persoonsgerichte counseling waarin alle methoden samenkomen in plaats van apart behandeld worden.

Wat persoonsgerichte counseling inhoudt is te complex om te beschrijven in een simpele definitie, maar een gemeenschappelijk kader kan wel worden gegeven. Mearns & Thorne geven in hun boek 'Person-centred counselling in action' een uitgebreide omschrijving die alle vier de perioden van de persoonsgerichte counseling gemeenschappelijk hebben. Mearns & Thorne omschrijven de persoonsgerichte benadering als een benadering die waarde hecht aan de ervaring van de mens en aan zijn of haar eigen realiteit. Het daagt ook ieder persoon uit om verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en iedereen die bereid is het pad van zelfbewustzijn en zelfacceptatie te lopen te vertrouwen op de eigen innerlijke bronnen.¹⁵

1.2. Conceptualisering van de persoonsgerichte counseling

In de persoonsgerichte traditie is een veelheid aan termen die leiden tot verwarring: persoonsgerichte benadering, persoonsgerichte counseling, persoonsgerichte psychotherapie enzovoorts. De lijst is onuitputtelijk, want er zijn nog veel meer termen die worden gebruikt in de persoonsgerichte traditie. Wat wordt er precies bedoeld met de termen persoonsgerichte benadering, persoonsgerichte psychotherapie en, in het bijzonder, de persoonsgerichte counseling? Hoe verhouden deze begrippen zich tot elkaar?

De persoonsgerichte benadering wordt vaak gezien als overlappende term voor de diverse vormen van het uitoefenen van counseling en psychotherapie die voortvloeien uit het werk van Carl Rogers. In tegenstelling tot de gebruikelijke opvatting stelt Paul Wilkins senior, docent

¹² De kernvoorwaarden zullen later in dit hoofdstuk geëxpliciteerd worden.

¹³ Boy, Angelo V., and Gerald J. Pine. *A person-centered foundation for counseling and psychotherapy*. Springfield, Ill.: Charles C Thomas, 1999, 4

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Mearns, Thorne, 1988, 5 ("The person-centred point of view, however, places high value on the experience of the individual human being and on the importance of his or her own reality. It also challenges each person to accept responsibility for his or her own life and to trust in the inner resources which are available to all those who are prepared to set out along the path of self-awareness and self-acceptance.")

psychologie en sociale verandering aan de *Manchester Metropolitan University*, zegt dat de persoonsgerichte benadering veel meer is dan alleen een overlappende term. Volgens Wilkins is de persoonsgerichte benadering niet een psychologie, een psychotherapie, een filosofie, een school, een beweging of vele andere dingen waarmee de persoonsgerichte benadering vaak geassocieerd wordt. Het is slechts wat de naam suggereert wat het is: een benadering. Wilkins is van mening dat het een bepaalde psychologische houding is; het is een manier van zijn van waaruit iemand een situatie benaderd.¹⁶ De manier van zijn, of *way of being* zoals Wilkins (2003) het noemt, bevat de volgende elementen:

- a. geloven in ontwikkeling;¹⁷
- b. een wil om te helpen;
- c. het vermogen om te handelen naar je eigen doelen;
- d. compassie voor het individu en respect voor zijn of haar autonomie en waardigheid;
- e. flexibel zijn in hoe je denkt en handelt;
- f. open zijn voor nieuwe ontdekkingen;
- g. het vermogen om te concentreren op het moment en tegelijkertijd aandacht te hebben voor de achtergrond van de persoon;
- h. een tolerantie voor onzekerheid en ambiguïteit.¹⁸

De persoonsgerichte benadering is volgens Wilkins een manier van zijn (*a way of being*) in een relatie. Hiermee wordt de persoon zoals hij op dat moment is, evenals het ontwikkelingsproces van de persoon bedoeld. Deze *way of being* kan uitgedrukt worden door middel van openheid en transparantie naar jezelf en anderen toe.¹⁹ De persoonsgerichte benadering gaat met name over de relatie tussen counselor en cliënt. Het is dan ook niet vreemd dat Carl Rogers de term relationele therapie gebruikt om zijn benadering te omschrijven. Toen Rogers in 1951 één van de eerste klassieke teksten van persoonsgerichte therapie publiceerde, prefereerde hij de term cliëntgericht omdat hiermee de nadruk wordt gelegd op de interne wereld van de cliënt. Rogers was van mening dat counselors hun aandacht op hun cliënt moesten richten in plaats van op het gebruik van bepaalde technieken.²⁰ De term “persoonsgericht” is van latere origine en is toe te schrijven aan Mearns & Thorne. In de persoonsgerichte benadering willen Mearns & Thorne de counselor ook een plek geven in plaats van alleen de cliënt centraal te stellen. Het uitgangspunt van Mearns & Thorne is dat iedere persoon telt. Vandaar dat de cliënt evenals de counselor

¹⁶ Wilkins, Paul. *Person-centred therapy in focus*. London: SAGE Publications, 2003, 5 (“The person-centred approach is not a psychology, a psychotherapy, a philosophy, a school, a movement or many other things frequently imagined. It is merely what its name suggests, an approach. It is a psychological posture, a way of being, from which one confronts a situation.”)

¹⁷ Geparafraseerd. Wilkins vertaalt dit met *a formative directional tendency*. Hierin legt Wilkins de nadruk op dat de cliënt zich tijdens de sessies met de counselor zich (her)vormt of ontwikkelt.

¹⁸ Wilkins, 2003, 5

¹⁹ Wilkins, Paul. *Person-centred therapy in focus*. London: SAGE Publications, 2003, 5

²⁰ Thorne, Brian. *Person-centred counselling: Therapeutic and spiritual dimensions*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd, 1991, 27

belangrijk is in de persoonsgerichte relatie²¹. Op deze manier kan er een gelijkwaardig contact bestaan tussen cliënt en counselor.

1.2.1. De relatie met de psychotherapie

Tot nu toe is beschreven wat de persoonsgerichte benadering inhoudt: het is een overlappende term voor de persoonsgerichte counseling en psychotherapie en daarnaast een *way of being* in een relatie. De vraag wat het verschil tussen het gebruik van de termen counseling en psychotherapie is, zullen we in deze paragraaf nader bekijken.

De situatie is gecompliceerd doordat in Engeland de term *counseling* in bepaalde contexten wordt gebruikt waarvoor in Amerika de term psychotherapie gebruikt wordt. Het gebruik van de concepten counseling of psychotherapie ligt dus onder andere aan het geografische verschil. Daartegenover staan sommige persoonsgerichte counselors die juist wel een verschil benoemen tussen counseling en psychotherapie. Een van de gemaakte onderscheiden is dat de duur van de therapeutische relaties verschilt. Relatief kortdurende therapeutische relaties komen vaak voor bij counseling. De psychotherapie kenmerkt zich echter door langdurige therapeutische relaties.²² Een ander gemaakt onderscheid is dat counseling en psychotherapie wellicht overlappend zijn, maar dat ze verschillende fases van een continuüm vertegenwoordigen zoals hieronder weergegeven:

*Advice - Guidance - Counseling - ('Therapeutic Counseling') - Psychotherapy - Psychoanalysis*²³

Naylor-Smith (1994:286) postuleert, vanuit de psychodynamica, een progressie van counseling naar psychotherapie.²⁴ Van de focus op het huidige leven van de cliënt (counseling) ontstaat er een proces waarin gebeurtenissen vanuit het verleden centraal komen te staan die de cliënt herinnert aan huidige ervaringen. Hierin verschuift de focus naar het onbewuste – dromen, fantasie, overdracht en tegenoverdracht – en naar de relatie tussen het verleden van de cliënt en zijn huidige problemen (psychotherapie).²⁵ Naylor-Smith ziet een overlap tussen counseling en psychotherapie. Voor hem wordt de psychotherapie gekarakteriseerd door een verbreding²⁶ in de gesprekken die tot stand worden gebracht door meer dan eens per week af te spreken.²⁷ In de visie van Naylor-Smith oogt het alsof er een bepaalde hiërarchie is in de verhouding tussen counseling en psychotherapie; het lijkt dat de psychotherapie beter is dan counseling. Ter ondersteuning van het argument van Naylor-Smith beargumenteert Wilkins dat in Engeland

²¹ Mearns, Thorne, 1988, 1-2

²² Mearns, Thorne, 1988, 3

²³ Wilkins, 2003, 101

²⁴ Feltham, Colin. "Psychotherapy and counselling are indistinguishable." In *Controversies in psychotherapy and counselling*. Londen: SAGE, 1999, 228

²⁵ Wilkins, 2003, 101

²⁶ Eigen term. Verbreding refereert naar het procesmatige karakter waarin verleden en heden verenigd worden met elkaar. Verschilt met de term counseling, hierin ligt de focus op het huidige leven van de cliënt.

²⁷ Feltham, 1999, 228

cursussen voor het behalen van de kwalificaties voor counseling korter duren dan die voor de psychotherapie. Volgens Wilkins bieden sommige instituten hun afgestudeerde counselors de mogelijkheid om hun training een jaar te verlengen om psychotherapeut te worden.²⁸ Wilkins vindt het te kort door de bocht om te zeggen dat er geen verschil is tussen counseling en psychotherapie. Echter, in de persoonsgerichte counseling maakt het verschil vaak niet uit volgens Wilkins, omdat die counseling beperkt is in zijn toepasbaarheid. Cliënten die dieper liggende problemen hebben behoren anders behandeld te worden.²⁹ Daarnaast zegt Wilkins dat de duur van de relatie tussen cliënt en counselor niet van belang is in persoonsgerichte counseling: “[Counseling and psychotherapy, LvD] are not distinguished by the notion of ‘depth’ or duration; the person-centred practitioner responds to the client and the client’s subjective experience whatever it may be in the same way and with the same intent”.³⁰

Onder persoonsgerichte counselors blijft de terminologie counseling versus psychotherapie een punt van aandacht. Echter het belangrijkste uitgangspunt voor Wilkins binnen de persoonsgerichte counseling blijft de relatie tussen cliënt en counselor, in plaats van de terminologie.

1.2.2 De kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling

De kernvoorwaarden zijn wezenlijk voor de persoonsgerichte counseling. Het zijn bepaalde houdingen of gedragingen van de therapeut ten opzichte van de cliënt die, mits deze uitgedragen worden, bijdragen aan de verandering van de cliënt.³¹ Volgens Rogers zijn de technieken die worden gebruikt slechts belangrijk in de mate waarin de kernvoorwaarden tot uiting komen.³² Aan de kernvoorwaarden ligt een mensbeeld dat mensen een neiging hebben tot zelfactualisatie (*actualizing tendency*). Rogers refereert naar de actualiserende neiging als een krachtige inherente motivatie voor positieve verandering in ieder persoon.³³ Deze neiging huist volgens Rogers in iedere cliënt.³⁴ Het is de taak van de counselor om nieuwe condities te creëren zodat het groeiproces van de cliënt aangemoedigd kan worden. Dit wordt gedaan in de relatie tussen counselor en cliënt. Op een bepaalde manier biedt de counselor een verschillend klimaat aan waarin de cliënt kan herstellen van het verleden waarin hij bijvoorbeeld slecht behandeld is, en hij kan floreren tot het unieke individu dat hij eigenlijk is.³⁵ De kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling zijn hieronder weergegeven:

²⁸ Wilkins, 2003, 101

²⁹ Ibid. Dit is een visie van Wilkins, echter meningen hierover verschillen binnen de persoonsgerichte benadering

³⁰ Wilkins, 2003, 100

³¹ Rennie, David L. *Person-centred counselling an experiential approach*. London: Sage Publications, 1998, 6

³² Rogers, Carl. "The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change." *Journal of Consulting Psychology*, 1957, 102

³³ Boy, Pine, 1999, 14

³⁴ Rogers, Carl. "A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework." *Psychology: A study of science*, 1959, 196

³⁵ Mearns, Thorne, 1988, 14

Box 1. De kernvoorwaarden

Het creëren van een therapeutische relatie waarin de cliënt kan groeien, vraagt drie kernvoorwaarden van de counselor:

1. Oprecht zijn of congruent zijn,
2. Onvoorwaardelijk positieve aandacht hebben voor de cliënt,
3. Empathisch begrip hebben.³⁶

Het eerste element gaat over de echtheid of congruentie (*congruence*) van de counselor. Hoe meer de counselor zichzelf kan zijn, hoe meer de kans ontstaat dat de cliënt zich ontwikkelt op een positieve manier. De counselor die congruent is, geeft het signaal af aan de cliënt dat het wenselijk is om zichzelf te zijn. Daarnaast presenteert de counselor zich op transparante wijze naar de cliënt en weigert de counselor een beeld van zichzelf neer te zetten als hiërarchische partij, allesweter of expert. In een dergelijke relatie is de cliënt eerder geneigd bronnen in zichzelf te vinden in plaats van vast te klampen aan de verwachting dat de counselor met antwoorden komt.³⁷

Het tweede element is het hebben van onvoorwaardelijke positieve aandacht (*unconditional positive regard*). Als de counselor in staat is de houding aan te nemen waarin hij zijn vooroordelen los laat en de cliënt accepteert, dan is het waarschijnlijker dat er beweging of ontwikkeling is waar te nemen bij de cliënt. De cliënt voelt zich dan veiliger om negatieve gevoelens te ontdekken en om richting de kern van zijn probleem (zoals angst of depressie) te bewegen. Het is tevens waarschijnlijker dat de cliënt zichzelf op eerlijke wijze confronteert zonder de overheersende angst van afwijzing of verdoemenis. Verder is het ook mogelijk dat de cliënt zichzelf eerder accepteert (*self-acceptance*) doordat de counselor de cliënt accepteert.³⁸

Het derde en laatste element van de persoonsgerichte counseling is empathisch begrip (*empathic understanding*)³⁹. De counselor is in staat de gevoelens en persoonlijke betekenissen van de cliënt aan te voelen. De counselor weet hoe het voelt om in de huid van de cliënt te kruipen en de wereld waar te nemen zoals de cliënt het waarneemt. Hierdoor ontwikkelt de counselor het vermogen op sensitieve en accepterende wijze te communiceren met de cliënt. Om op deze manier begrepen te worden is voor vele cliënten een zeldzame of zelfs unieke ervaring. Empathisch begrip kan bijvoorbeeld een eenzaam of verwijderd persoon het gevoel geven dat hij er weer bij hoort.⁴⁰

³⁶ Ibid., 15, geparafraseerd

³⁷ Mearns & Thorne, *Person-centered counselling in action*, Londen: Sage Publications, 2007, 17

³⁸ Mearns, Thorne, 1988, 15

³⁹ Mearns & Thorne, 2007, 17-18 (Later zal nog dieper op de betekenis van empathie ingegaan worden, voor nu volstaat het om de kernvoorwaarden te begrijpen zoals ze bedoeld worden door Mearns & Thorne.)

⁴⁰ Ibid.

Empathie wordt in de kernvoorwaarden omschreven als een proces dat plaatsvindt in de persoonsgerichte relatie. Om empathie te kunnen begrijpen, moeten we eerst kijken naar de relatie tussen cliënt en counselor. Het ervaren van empathie, één van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling, zal in deze thesis centraal staan⁴¹.

1.3 De relatie tussen cliënt en counselor in de persoonsgerichte counseling; relationele diepte

In tegenstelling tot andere benaderingen van counseling en psychotherapie, wordt in de persoonsgerichte counseling de relatie tussen cliënt en counselor niet gebruikt als introductie of basis, maar de relatie zelf is therapie⁴². Vandaar dat het belangrijk is om de relatie tussen cliënt en counselor uit te leggen om de essentie van de persoonsgerichte counseling te kunnen begrijpen. De relatie kan een *Thou-I relationship*⁴³ genoemd worden. Deze relatie staat voor een intersubjectief, co-scheppend proces door elkaar te ontmoeten op relationele diepte⁴⁴. Deze relationele diepte kan bereikt worden door de drie kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling als complementair te zien in plaats van de kernvoorwaarden apart van elkaar te behandelen. Wanneer alle kernvoorwaarden in een gesprek tussen cliënt en counselor aanwezig zijn, zal dit meer impact maken dan wanneer de voorwaarden apart worden ervaren⁴⁵.

Relationele diepte wordt door Mearns & Cooper gedefinieerd als een gevoel van contact en verbinding met de cliënt waarin empathie, acceptatie en congruentie jegens elkaar wordt ervaren: *"In this relationship, the client is experienced as acknowledging one's empathy, acceptance and congruence – either explicitly or implicitly – and is experienced as fully congruent in that moment."*⁴⁶ Zoals het citaat laat zien komen in de 'diepe relatie' van Mearns & Thorne alle kernvoorwaarden samen.

1.3.1 Beschrijving van de persoonsgerichte counseling; facetten van relationele diepte

Om de persoonsgerichte relatie beter te pakken te krijgen zal er dieper gekeken worden naar wat de persoonsgerichte relatie inhoudt. Boy & Pine evenals Knox & Cooper hebben zich verdiept in verschillende facetten van de relatie tussen cliënt en counselor in de persoonsgerichte counseling. Deze schrijvers worden dan ook vaak geciteerd in andere werken van de persoonsgerichte counseling. Om de verschillen en overeenkomsten tussen de facetten van Boy & Pine en Knox & Cooper te onderzoeken, zullen de diverse facetten van de persoonsgerichte relatie in deze sub paragraaf naast elkaar gezet worden.

Knox en Cooper hebben in hun artikel *'Relationship qualities that are associated with moments*

⁴¹ In hoofdstuk 2 zal er meer toegelicht worden over wat onder empathie wordt verstaan.

⁴² Mearns & Thorne 2007, 175

⁴³ Deze term is afkomstig van Martin Buber uit zijn boek *Ich und Du* (I and Thou) uit 1923. Hij legt de nadruk op de onafscheidelijkheid van I en Thou in een relatie. Buber schrijft over de betekenisvolheid van relaties.

⁴⁴ Schmid & Mearns. "Person-centered & experiential psychotherapies." *Journal of the World Association for Person-Centered and Experiential Psychotherapy and Counseling*, 2006, 6

⁴⁵ Mearns & Thorne, *Person-centred counselling in action*, Londen: Sage Publications, 2013, 53

⁴⁶ Mearns & Cooper. *Working at relational depth in counselling and psychotherapy*, Londen: SAGE, 2005, 36

of relational depth: the cliënt's perspective' de verschillende facetten van het ervaren van relationele diepte tussen cliënt en counselor uiteengezet. De 'diepte' waarnaar wordt gerefereerd omschrijven Mearns & Cooper als volgt: "[relational depth] feels [like] a profound engagement and connectedness with a cliënt", and the cliënt is experienced as "fully congruent in that moment"⁴⁷ De facetten van relationele diepte worden hieronder uiteengezet:

Facetten van relationele diepte

1. Persoonlijke kwaliteiten van de counselor

1A. De counselor is warm/ empathisch. De counselor sluit goed aan op de cliënt.

1B. De counselor is zelfverzekerd, kan de diepte in en is ervaren.

2. Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt

2A. De counselor creëert een veilige en verwelkomende omgeving. De counselor handelt op een professionele manier en is geduldig.

2B. De counselor is oprecht en biedt wederkerigheid

2C. De counselor biedt iets meer dan dat wat zijn professie inhoudt. De counselor is toegewijd en uitnodigend.

2D. De counselor is er voor de cliënt, is begripvol en staat open voor de cliënt.

2E. De counselor veroordeelt niet, maar is respectvol jegens de cliënt.⁴⁸

In de bovenstaande facetten die uiteengezet zijn door Knox & Cooper is het van belang dat alle kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling samen komen in het gesprek tussen de cliënt en de counselor. Deze kernvoorwaarden horen volgens Knox & Cooper niet apart van elkaar gezien te worden. De kernvoorwaarden zijn afhankelijk van elkaar.

Boy & Pine (1999) hebben op andere wijze de diverse facetten van de persoonsgerichte relatie omschreven die volgens hen van belang zijn in de persoonsgerichte counseling, waarbij de relatie tussen de cliënt en de counselor in de persoonsgerichte counseling centraal staat. Zij spreken verder niet over relationele diepte zoals Mearns & Cooper wel doen. Dit zou kunnen omdat de bron van Boy & Pine ouder is dan de bron van Mearns & Cooper. Mearns & Cooper komen pas in 2005 met de term 'relationele diepte'. De facetten van de persoonsgerichte relatie omschreven door Boy & Pine luiden als volgt:

⁴⁷ Ibid

⁴⁸ Knox, Rosanne, and Mick Cooper. "Relationship qualities that are associated with moments of relational depth: the client's perspective." *Person-centered & Experiential psychotherapies*, 2010, 15-17

1. Een *face-to-face* relatie
2. Een relatie waarin de cliënt vrijwillig participeert
3. Een relatie waarin sensitieve communicatie plaatsvindt; communicatie tussen cliënt en counselor wordt uitgedrukt op affectieve, cognitieve, verbale en non-verbale wijze.
4. Een relatie waarin de counselor onvoorwaardelijke acceptatie heeft voor de cliënt
5. Een relatie waarin de counselor zich empathisch verhoudt tot de behoeften en gevoelens van de cliënt
6. Een relatie die bevrijdend is; de cliënt moet zich vrij voelen om zichzelf te onthullen zonder angst of inmenging van de counselor
7. Een relatie waarin uitkomsten voortkomen uit de cliënt zelf, niet uit de counselor
8. Een relatie waarin het verlangen van de cliënt voor vertrouwelijkheid gerespecteerd wordt
9. Een relatie waarin de counselor bepaalde attitudes en vaardigheden moet hebben.
10. Een relatie die uit gaat van een bepaald mensbeeld. De cliënt is een verantwoordelijk wezen.
11. Een relatie waarin de counselor de persoon ziet als een verantwoordelijk wezen die capabel is in het veld van zelfsturing, zelfregulatie en zelfbegrip. De persoon wordt gezien als iets dat al 'is', maar zal zich ontwikkelen tijdens de sessies en bevindt zich dus in het proces van 'worden'.
12. Wie de cliënt is gaat vooraf aan wie de cliënt wordt; de cliënt kan pas zich bewegen naar gewenst gedrag wanneer het huidige gedrag onderzocht wordt
13. De drie kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling kunnen niet los gezien worden van elkaar: de kernwaarden verhouden zich tot elkaar.⁴⁹

Knox & Cooper zien de relationele diepte als de essentie van de persoonsgerichte relatie. Daarbij wordt er vanuit gegaan dat de kernvoorwaarden samen moeten komen om tot een effectieve relatie te komen tussen cliënt en counselor. De facetten van Knox en Cooper omschrijven dan ook hoe de counselor moet handelen om een 'diepe relatie'⁵⁰ aan te kunnen gaan met de cliënt.

Ook Boy & Pine omschrijven facetten van de persoonsgerichte relatie tussen cliënt en counselor. Zij noemen dit alleen niet 'relationele diepte', maar de manier waarop zij net als Knox & Cooper verschillende facetten van de persoonsgerichte relatie omschrijven, komt op hetzelfde neer.

1.3.2 Drie categorieën van de persoonsgerichte relatie

Om de facetten van de persoonsgerichte relatie van Boy & Pine en de relationele diepte van Knox & Cooper met elkaar te vergelijken, zullen de diverse facetten met elkaar vergeleken worden. Wanneer de facetten van Boy & Pine en Knox & Cooper naast elkaar gezet worden, valt het op dat er drie categorieën te onderscheiden zijn, namelijk zoals Knox & Cooper de facetten scharen onder de twee categorieën 'de persoonlijke kwaliteiten van de counselor' en 'hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt'⁵¹. Wanneer er gekeken wordt naar de facetten van Boy & Pine scharen de facetten zich met name onder hoe over het algemeen (niet zozeer bepalend vanuit cliënt of counselor) de relatie opgebouwd hoort te worden. Dit kan kort gezegd

⁴⁹ Boy & Pine, 1999, p.116, geparafraseerd

⁵⁰ Onder diepe relatie wordt de term 'relationele diepte' van Mearns & Thorne verstaan.

⁵¹ Knox, Cooper, 2010, 15-17

samengevat worden onder de categorie ‘de voorwaarden van de relatie’⁵². Om Boy & Pine en Knox & Cooper met elkaar te vergelijken, zullen zij, in de facetten van de persoonsgerichte relatie die zij uiteenzetten, vergeleken worden binnenin deze drie te onderscheiden categorieën.

1. De persoonlijke kwaliteiten van de counselor

Knox & Cooper en Boy & Pine schrijven enkele kwaliteiten toe aan de counselor. Vooral Knox & Cooper richten zich hier met name op. Boy en Pine stellen alleen dat de counselor bepaalde kwaliteiten, attitudes en vaardigheden moet bezitten maar gaan er niet verder op in wat zij verstaan onder kwaliteiten, attitudes of vaardigheden. Knox & Cooper expliciteren de kwaliteiten die de counselor moet bezitten wel; zij zetten drie kwaliteiten uiteen die de counselor moet bezitten voor het tot stand brengen van relationele diepte:

- De counselor weet **vergelijkbare** zelfervaringen, overtuigingen in te brengen. Daarnaast is de manier waarop, zoals de stijl van counseling of de leefstijl, van cliënt en counselor vergelijkbaar of overeenkomend. Het inbrengen van vergelijkbare zelfovertuigingen is iets wat de counselor kan inbrengen, echter de overeenkomende leefstijl van cliënt en counselor is iets wat moet passen en niet zozeer afgedwongen kan worden. Het lijkt alsof hierin een toevallige ‘klik’ moet zijn tussen cliënt en counselor.
- De counselor heeft een bepaalde attitude jegens de cliënt en creëert een **warme sfeer**. Enkele eigenschappen of gedragingen die de counselor moet bezitten die het ervaren van relationele diepte mogelijk maakt, is dat de counselor o.a. aardig, zachtaardig, warm en empathisch is. Deze gedragingen huizen in de counselor. Wanneer de counselor bepaalde gedragingen of karakter eigenschappen niet bezit, zou dit de relationele diepte kunnen tegenwerken.
- De counselor is **onderlegd in de persoonsgerichte counseling**. Dat betekent dat de cliënt het als fijn ervaart wanneer de counselor zich zelfverzekerd en sterk opstelt. Dit geeft het gevoel aan de cliënt alsof hij alles kan zeggen en dat de counselor dit kan hebben. Een andere attitude die de counselor moet hebben is dat hij zich comfortabel opstelt, ervaren en wijs is. Verder moet de counselor het vermogen of de wil hebben de diepte in te gaan met de cliënt. Het eerste gedeelte betreft de attitudes van de counselor (dat hij zelfverzekerd, sterk, comfortabel is), het laatste gedeelte betreft de vaardigheden van de counselor (namelijk dat hij het vermogen heeft de diepte in te gaan, wijs en ervaren is.)

⁵² Deze facetten gaan niet zozeer over hoe de counselor moet handelen naar of reageren op de cliënt, maar over de relatie tussen de cliënt en counselor. Deze facetten omschrijven aan aantal condities zodat er een relatie opgebouwd kan worden tussen cliënt en counselor. Er wordt in het hoofdstuk meer uitgelegd over wat voor facetten hieronder geschaard kunnen worden.

2. Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt

Knox & Cooper en Boy & Pine schrijven allemaal over de wijze waarop de counselor zich moet verhouden tot de cliënt. Echter omdat Knox & Cooper zich richten op de relationele diepte van de persoonsgerichte counseling, gaan zij meer de diepte in betreffende de relatie tussen cliënt en counselor; als voorwaarde voor het ervaren van een diepe relatie. Boy & Pine onderscheiden ook wel een aantal facetten van hoe de counselor zich moet verhouden tot de cliënt:

1. De counselor heeft **onvoorwaardelijke acceptatie** voor de cliënt. Het bezitten van onvoorwaardelijke acceptatie is een attitude van de counselor jegens de cliënt. Het is ook een van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling.
2. De counselor concentreert zich op **empathische wijze** op de behoeften en gevoelens van de cliënt. De empathische attitude⁵³ van de counselor is ook één van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling.
3. De counselor moet een omgeving creëren waarin de **cliënt zich vrij** voelt om zijn interne zelf te onthullen zonder angst of inmenging van de counselor.
4. In een relatie komen de **eventuele uitkomsten** niet voort uit de counselor, maar uit de cliënt zelf.
5. Een relatie waarin het verlangen van de cliënt voor **vertrouwelijkheid gerespecteerd** wordt: de counselor moet de wensen van de cliënt respecteren wanneer het gaat om vertrouwelijkheid.
6. Het hebben van een bepaald mensbeeld.
7. In de relatie ziet de counselor de **persoon als een verantwoordelijk wezen** die capabel is in het veld van zelfsturing, zelfregulatie en zelfbegrip. De persoon wordt gezien als iets dat al 'is', maar zal zich ontwikkelen tijdens de sessies en bevindt zich dus in het proces van 'worden'.⁵⁴

Punt 1 en 2 gaan met name over de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling, waartoe onvoorwaardelijke acceptatie en empathie zich scharen.

Punt 5 is een belangrijk punt voor de counselor. Hij behoort de vertrouwelijkheid van de cliënt te respecteren.

Punt 6 ligt impliciet vervat in de persoonsgerichte counseling. De mens wordt gezien als een verantwoordelijk wezen.

De punten 3, 4 en 7 laten zien dat de cliënt zich actief moet opstellen tijdens de persoonsgerichte counseling. De counselor hoort:

- Zich **niet in te mengen**, waardoor de cliënt zich vrij kan voelen zichzelf te onthullen
- **Niet uitkomsten aan te reiken**; de cliënt behoort zelf met uitkomsten te komen

⁵³ In de tekst van Boy & Pine wordt er niet gezegd of empathie gezien kan worden als een kwaliteit, attitude of vaardigheid. Of empathie iets is dat in iemand al zit, of dat het wellicht aangeleerd kan worden blijft een punt van aandacht. In hoofdstuk twee zal hier verder naar gekeken worden.

⁵⁴ Boy & Pine, 1999, p.116, geparafraseerd

- Hoort de **cliënt als persoon te zien**; de cliënt is een verantwoordelijk wezen die capabel is in het veld van zelfsturing, zelfregulatie en zelfbegrip
- De **juiste persoon** te zijn voor de cliënt en sluit goed aan op de cliënt

Knox en Cooper zetten ook diverse facetten uiteen over hoe de counselor zich behoort te verhouden tot de cliënt. Die luiden als volgt:

2A. De counselor creëert een **veilige en verwelkomende** omgeving. De counselor handelt op een **professionele** manier en is **geduldig**.

2B. De counselor is **oprecht** en **biedt wederkerigheid**

2C. De counselor **biedt iets meer** dan dat wat zijn professie inhoudt. De counselor is **toegewijd** en **uitnodigend**.

2D. De counselor **is er voor de cliënt**, is **begripvol** en staat **open** voor de cliënt.

2E. De counselor **veroordeelt niet**, maar is **respectvol** jegens de cliënt

Wanneer Boy & Pine en Knox & Cooper vergeleken worden met elkaar op het punt van ‘Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt’, kan er worden geconstateerd dat Boy & Pine de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling toeschrijven aan de wijze waarop de counselor handelt jegens de cliënt. Knox & Cooper zien ook de kernvoorwaarden empathie en acceptatie als kwaliteiten die de counselor moet bezitten. Het uitdragen van de kernvoorwaarden zijn voor beide schrijvers dus van belang. Daarnaast worden andere kwaliteiten die de counselor moet bezitten omschreven door Knox & Cooper en Boy & Pine, zoals: vertrouwenswaardig en professioneel, geduldig, echt en menselijk, toegewijd, aanwezig, begripvol, zich open opstellen en acceptierend, verwelkomend, veiligheid, wederkerigheid, meer bieden dan counseling zelf, uitnodigend.

Het verschil dat te bemerken valt tussen de schrijvers, is dat Boy & Pine de actieve houding van de cliënt meer vooropstellen dan Knox & Cooper. Zij sommen drie punten op waarin de actieve houding van de cliënt wordt geadresseerd, namelijk; dat de cliënt zichzelf kan onthullen zonder inmenging van de counselor, dat de cliënt zelf met uitkomsten hoort aan te komen in plaats van de counselor, en dat de cliënt wordt gezien als een verantwoordelijk wezen die capabel is in het veld van zelfdirectie, zelfregulatie en zelfbegrip.

Nog een verschil tussen Boy & Pine en Knox & Cooper is dat Knox & Cooper zich richten op de condities die de counselor moet creëren voor de cliënt zodat hij zijn verhaal veilig en open kan vertellen. Wanneer deze voorwaarden van de persoonsgerichte relatie van Boy & Pine vergeleken worden met de voorwaarden die de counselor moet creëren voor de cliënt zodat de cliënt zijn verhaal veilig en open kan vertellen van Knox & Cooper, komt alleen het punt van vertrouwelijkheid van Boy & Pine en het punt van veiligheid van Knox & Cooper enigszins overeen. De redenering is dat wanneer de vertrouwelijkheid, zoals benoemd door Boy & Pine, niet gerespecteerd wordt, het een automatisch effect heeft op het gevoel van veiligheid. Deze

twee staan dus in relatie met elkaar. Vertrouwelijkheid wordt echter niet expliciet genoemd door Knox & Cooper.

Kortom, punt 2 'Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt', kan onderverdeeld worden in drie subcategorieën;

- De counselor draagt de **kernvoorwaarden** uit van de persoonsgerichte counseling en bezit een aantal **kwaliteiten** zoals: vertrouwenswaardig en professioneel, geduldig, echt en menselijk, toegewijd, aanwezig, begripvol, zich open opstellen, accepterend, verwelkomend, uitnodigend.
- De **counselor mengt zich niet in**, maar **cliënt heeft een actieve rol** in de persoonsgerichte counseling. Hij hoort zelf met uitkomsten te komen en draagt verantwoordelijkheid over zijn eigen situatie.
- De counselor creëert een **aantal voorwaarden** voor de cliënt zodat de cliënt zijn verhaal vertrouwelijk, veilig en open kan vertellen. De counselor moet hiervoor vertrouwenswaardig en professioneel te werk gaan waarin hij de cliënt een gevoel van veiligheid, wederkerigheid, en 'iets meer' dan zijn werk als counselor kan bieden.

De kwaliteiten die de counselor moet bezitten zouden volgens Knox & Cooper en Boy & Pine bijdragen aan de relatie tussen cliënt en counselor. Een kritische noot die hierbij gemaakt moet worden is of de categorieën van Knox & Cooper 'de persoonlijke kwaliteiten van de counselor' en 'hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt' daadwerkelijk van elkaar gescheiden kunnen worden. De kwaliteiten die de counselor moet bezitten zouden namelijk moeten bijdragen aan het opbouwen van een goede relatie met de cliënt. In die zin staan deze twee categorieën met elkaar in verbinding en zijn ze niet los van elkaar te zien. De kwaliteiten die de counselor wel of niet bezit heeft automatisch effect op de wijze waarop hij de cliënt benaderd en hoe de relatie tussen cliënt en counselor zich vormt.

Wat opvalt is dat het opbouwen van een goede relatie tussen cliënt en counselor grotendeels valt of staat met de handelingen die counselor moet verrichten om een goede relatie tot stand te brengen tussen hem en de cliënt. De methoden en vaardigheden van de counselor staan meer centraal in het opbouwen van de persoonsgerichte relatie, dan de cliënt en zijn verhaal zelf. Dat is merkwaardig, aangezien de persoonsgerichte counseling beweert dat juist de cliënt centraal behoort te staan, in plaats van de counselor.

3. Voorwaarden van de relatie

Naast de kwaliteiten van de counselor en de relatie tussen counselor en cliënt, zijn er ook nog facetten die specifiek gaan over de relatie, wat deze inhoudt en wat geldt voor counselor evenals de cliënt. Deze voorwaarden gaan over wat nodig is om een relatie op te kunnen bouwen tussen cliënt en counselor. Hierin ligt de nadruk niet alleen op wat de counselor moet doen om een goede relatie op te bouwen met de cliënt, maar er worden in algemene zin diverse facetten omschreven over het opbouwen van een relatie tussen cliënt en counselor.

Boy & Pine hebben hier met name over geschreven in vergelijking met Knox & Cooper. Boy & Pine's uitgangspunt is namelijk het uiteen zetten van wat de persoonsgerichte relatie inhoudt, waarbij ook de opbouw van de relatie om de hoek komt kijken. Knox & Cooper richten zich met name op de ervaringswereld van cliënt en counselor; als voorwaarde van het ervaren van relationele diepte.

Zoals we echter in punt 2 hebben gezien, spreken Knox & Cooper wel over bepaalde voorwaarden die de counselor moet creëren voor de cliënt zodat de cliënt zijn verhaal veilig en open kan vertellen. Echter dit wordt bekeken vanuit de taak van de counselor. Boy & Pine lijken de voorwaarden van de relatie tussen cliënt en counselor in zijn algemeenheid te adresseren en niet zozeer vanuit de taak van de counselor. Boy & Pine onderscheiden de volgende voorwaarden van de persoonsgerichte relatie:

- Een **face-to-face** relatie: Counselor en cliënt ontmoeten elkaar *face-to-face*.
- Een relatie waarin de **cliënt vrijwillig** participeert: het is belangrijk dat de cliënt deelneemt aan de sessies vanuit eigen keus.
- Een relatie waarin **sensitieve communicatie** plaatsvindt: de communicatie tussen cliënt en counselor wordt uitgedrukt via een affectieve, cognitieve, verbale en non-verbale wijze.
- **Wie de cliënt is** gaat vooraf aan wie de cliënt wordt; de cliënt kan pas zich bewegen naar gewenst gedrag wanneer het huidige gedrag onderzocht wordt
- De **drie kernvoorwaarden** van de persoonsgerichte counseling kunnen niet los gezien worden van elkaar: de kernwaarden verhouden zich tot elkaar.

Wat opvalt is dat Boy & Pine constateren dat een *face-to-face* relatie een voorwaarde is van de persoonsgerichte counseling. Knox & Cooper stellen deze voorwaarde niet. De vraag die hier uit voort komt is of de persoonsgerichte counseling gegeven kan worden via online media. Knox & Cooper spreken niet van *face-to-face* contact voor het ervaren van relationele diepte. Zou het, wanneer *face-to-face* contact een voorwaarde is, mogelijk zijn om een relatie op te bouwen tussen cliënt en counselor via de online media?

Een andere constatering is dat punt Boy & Pine stellen dat de kernvoorwaarden niet los van elkaar kunnen worden gezien, maar dat ze afhankelijk van elkaar zijn. Dit is ook het uitgangspunt van Mearns & Cooper die deze omschrijving 'Relationele diepte' noemen. Boy & Pine noemen dit niet expliciet relationele diepte, maar Boy & Pine en Knox & Cooper zetten allebei facetten uit van de persoonsgerichte relatie tussen cliënt en counselor. Wat zij doen is dus hetzelfde, ondanks Knox & Cooper het anders noemen.

1.4 Samenvattend; de drie categorieën van de persoonsgerichte relatie

De onderlinge afhankelijkheid van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling noemen Mearns & Cooper ook wel relationele diepte. Knox & Cooper onderzoeken relationele diepte door ook de handelingen van de counselor centraal te stellen. Boy & Pine hebben ook een aantal facetten van de persoonsgerichte counseling omschreven. Zij noemen dit niet 'relationele

diepte', maar integreren net als Mearns & Cooper alle kernvoorwaarden in de facetten die zij onderscheiden van de relatie tussen cliënt en counselor. Boy & Pine doen dus praktisch hetzelfde als Mearns & Cooper, maar noemen het niet hetzelfde. Uit de vergelijking tussen Knox & Cooper en Boy & Pine kunnen er drie categorieën onderscheiden worden die belangrijk zijn voor een persoonsgerichte relatie, namelijk:

1. De kwaliteiten van de counselor

- De counselor moet eigen ervaringen inbrengen
- De counselor moet een warme sfeer neerzetten en heeft bepaalde kwaliteiten zoals: aardig, warm en empathisch,
- De counselor is onderlegd in de persoonsgerichte counseling: hij heeft het vermogen de diepte in te gaan, is wijs en ervaren en is zelfverzekerd, sterk en op zijn gemak met moeilijke gespreksstof

2. Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt

- De counselor draagt de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling uit en bezit kwaliteiten zoals: verwelkomend, geduldig, (opr)echt en menselijk zijn, toegewijd, uitnodigend, aanwezig, begripvol, open, accepterend, verwelkomend, uitnodigend
- De counselor mengt zich niet in, maar de cliënt heeft een actieve rol in de persoonsgerichte counseling. Hij hoort zelf met uitkomsten te komen en heeft verantwoordelijkheid over zijn eigen situatie.
- De counselor creëert voorwaarden voor de cliënt zodat de cliënt zijn verhaal op een vertrouwelijke, veilige en open manier kan vertellen. De counselor moet hiervoor vertrouwenswaardig en professioneel te werk gaan waarin hij de cliënt een gevoel van veiligheid, wederkerigheid, en 'iets meer' dan zijn werk als counselor kan bieden

3. Voorwaarden van de relatie

- *Face-to-face* relatie
- De cliënt participeert vrijwillig in de counseling sessies
- Sensitieve communicatie op affectieve, cognitieve, verbale & non-verbale manier.
- De persoonsgerichte relatie gaat uit van een mensbeeld
- Wie de cliënt is gaat vooraf aan wie de cliënt wordt
- De drie kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling kunnen niet los gezien worden van elkaar.

Deze drie categorieën zullen vanuit hoofdstuk 1 meegenomen worden naar hoofdstuk 2, waar er met een 'empathische bril' gekeken zal worden naar de relatie tussen cliënt en counselor.

Hoofdstuk 2 - Empathie en de persoonsgerichte counseling

Empathie is, zoals uit hoofdstuk 1 blijkt, één van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling. Om de betekenis van empathie te kunnen onderzoeken, in de persoonsgerichte counseling, is het nodig eerst te beschrijven wat er plaats vindt in de relatie tussen de cliënt en de counselor. Volgens de counselors van de persoonsgerichte benadering, vindt er namelijk empathie plaats in het contact tussen de cliënt en de counselor. In hoofdstuk één is daarop aansluitend, beschreven naar wat Mearns & Cooper verstaan onder ‘relationele diepte’, en zijn daarbij de verdere facetten ervan omschreven door Knox & Cooper.

Empathie blijft echter een lastig begrip, om te begrijpen. Er worden namelijk verschillende termen door elkaar heen gebruikt, maar er wordt iets anders onder verstaan. Vandaar dat in dit hoofdstuk aandacht geschonken wordt aan de diverse termen in de persoonsgerichte counseling die te maken hebben met empathie.

2.1 Empathie, empathisch begrip en empathische resonantie

Empathie is een complex begrip. Om toch empathie enigszins te kunnen begrijpen wordt er in de literatuur beschreven, hoe empathie uitgedrukt wordt via de relatie die plaats vindt tussen de cliënt en de counselor. Empathie wordt in de persoonsgerichte counseling niet als een bepaalde reactie gezien, maar eerder als een proces dat aangegaan wordt met de cliënt⁵⁵. Empathie is veel complexer dan slechts de reactie van de counselor op de gevoelens van de cliënt. Wat diverse onderzoekers vanuit de persoonsgerichte counseling hebben gedaan, is empathie beschrijven aan de hand van hoe de counselor zich uitdrukt (via taal, toon en lichaamstaal) naar de cliënt. In deze onderzoeken naar empathie staan de reacties van de counselor centraal en hoe hij reageert naar de cliënt. Hiervoor moet de counselor zich kunnen inleven in de situatie van de cliënt. Dit wordt ook wel het hebben van ‘empathisch begrip’ genoemd. Een definitie van empathisch begrip van Wilkins (2003) luidt:

*“Client-centred empathy refers to empathic understanding of the client’s entire presented internal frame of reference which includes perceptions, ideas, meanings and the emotional-affective components connected with these things as well as the client’s feelings and emotions per se.”*⁵⁶

Ondanks we in dezelfde fysieke wereld leven, ervaren we deze wereld allemaal op een andere manier omdat we met verschillende perspectieven of referentiekaders (*frames of reference*) ernaar kijken. Wanneer een counselor zich op een empathische manier verhoudt tot de cliënt laat zij voor even haar eigen referentiekader los en neemt zij tijdelijk het referentiekader over van de cliënt. Hierin is het belangrijk dat de counselor zich niet verliest in het referentiekader (en de daarbij komende gevoelens) van de cliënt. Daarom zijn de woorden *as if* cruciaal voor de counselor. Het zorgt ervoor dat de counselor in staat is mee te voelen met de

⁵⁵ Mearns, Thorne, 1988, 68

⁵⁶ Wilkins, 2003, p.118

cliënt en tegelijkertijd niet door deze gevoelens overmand te worden. De counselor leeft zich in de situatie van de cliënt, *als of* dit zijn eigen situatie zou zijn. In de woorden ‘als of’ schuilt een vorm van distantie. De counselor is op de hoogte dat hij zich in leeft in de situatie van de cliënt, en niet dat de situatie onderdeel is van het eigen leven. Tegelijkertijd kan hij zich goed inleven in de situatie van de cliënt zodat de counselor empathisch begrip kan tonen voor wat de cliënt doormaakt. Het meeleven met de cliënt wordt door Mearns & Thorne aangeduid als ‘empathische resonantie’; de counselor toont empathisch begrip in de situatie van de cliënt doordat hij zich goed kan inleven. Hoe druk je echter empathie uit? Hoe is het meetbaar dat iemand empathisch begrip heeft? Mearns & Thorne hebben een aantal voorbeelden laten zien waarin de reacties van de counselor een bepaalde mate van empathisch begrip tonen. Aan de hand van praktijkvoorbeelden van Mearns & Thorne vanuit een artikel publicatie uit 2006 laten zij twee vormen van empathische resonantie zien. Tijdens het empathisch proces verwoordt de counselor twee vormen van empathische resonantie. Empathische resonantie kan overeenstemmend (*concordant*) of aanvullend (*complementary*) zijn. Overeenstemmende empathische resonantie kan gezien worden als het toelaten van de eigen ervaring van de cliënt. De counselor probeert zo accuraat mogelijk mee te gaan in het proces van de ervaring van de cliënt. Mearns & Thorne geven een voorbeeld van empathische resonantie in hun eigen artikel:

- “Client: Shall I love or hate him? I don’t know, I am confused ...
- Counselor: (primarily sensing the client’s confusion): There are mixed feelings in you. You experience affection, you experience dislike and these are in you at one and the same time. This is classic empathy.”⁵⁷

Aanvullende empathische resonantie betekent dat het verhaal van de cliënt wordt aangevuld. De counselor probeert te verwoorden wat leeft, maar niet wordt uitgesproken. In het voorbeeld confronteert de counselor de cliënt met een andere kant van zichzelf. De confronterende woorden van de counselor zijn bedoeld om de woorden van de cliënt aan te vullen. Hieronder een voorbeeld van de aanvullende empathische resonantie:

- “Client: Shall I love or hate him? I don’t know, I am confused ...
- Counselor: (sensing primarily that the client gradually has been growing tired of the person he talks about): ... or even forget about him? [...]
- Client: (hesitantly, tentatively): I feel somewhat sorry for him, poor guy ...
- Counselor: You regret what happened, but you also seem to think it serves him right ...?”⁵⁸

Hier wordt confrontatie gezien als erkenning en een empathische manier van communiceren. De counselor probeert via de ervaring van de cliënt te begrijpen wat hij communiceert.

⁵⁷ Schmid, Mearns, 2006, 183

⁵⁸ Ibid, 183-184

De overeenstemmende en aanvullende empathische resonantie van Mearns & Thorne kunnen vergeleken worden met de twee levels van empathie van Boy & Pine. Zij onderscheiden twee niveaus van empathie⁵⁹; het primaire niveau van empathie en het geavanceerde niveau van empathie. In het primaire niveau van empathie gaat de counselor net als bij de overeenstemmende empathische resonantie, mee in het verhaal van de cliënt. De counselor laat hierin zien dat hij de attitudes, gevoelens en gedachten van de cliënt begrijpt. Het primaire niveau van empathie is een voorwaarde voor het kunnen ervaren van het geavanceerde niveau van empathie waarin de counselor empathische reacties, zoals een vorm van diepere verkenning van de problemen in het leven van de cliënt, in het wederzijdse contact inbrengt.⁶⁰ Dit kan de counselor echter niet doen als slechts een technische vorm, dit zal namelijk te oppervlakkig zijn⁶¹. Dit correspondeert met Rogers zienswijze dat empathie meer is dan alleen een techniek.

2.1.1 Het uitdrukken van empathie

Belangrijke kernvragen zijn: ‘Wat is empathie nou precies?’ ‘Wat zijn de uitdrukkingsvormen die empathie omvatten, en hoe bepalend is dat voor de relatie tussen de cliënt en de counselor?’

Empathisch begrip is een subjectieve ervaring, die lastig is te toetsen. De meest logische manier waarin het empathisch begrip getoetst kan worden is door middel van hoe de communicatie verloopt tussen cliënt en counselor, en wat daarin precies ervaren wordt⁶². Kennelijk is er een onderscheid in het ervaren van het voelen van empathie, maar blijkt het uiten van empathie een andere ervaring. Een empathische relatie veronderstelt het kunnen uitdrukken van empathie en dit overbrengen op de ander.⁶³ Verschillende vormen van ‘empathisch uitdrukken’⁶⁴ door Mearns & Thorne, Tony Merry en Boy & Pine zullen in deze paragraaf kort besproken worden, ter onderbouwing.

Mearns & Thorne omschrijven een aantal niveaus die de reactie van de counselor indeelt op hoe empathisch hij zich ‘uitdrukt’ naar de cliënt. Voor het overzicht van de diverse niveaus, is hieronder een soort van opsomming weergegeven:

⁵⁹ Deze levels van empathie staan op gelijke voet met empathische resonantie. Hier wordt namelijk gesproken van het uitdrukken van empathie tussen cliënt en counselor. Hier wordt empathie bedoeld als empathisch begrip en hoe dit empathisch begrip uitgedrukt wordt door middel van de twee levels omschreven door Boy & Pine.

⁶⁰ Boy & Pine, 1999, p.46

⁶¹ Ibid.

⁶² Wilkins, 2003, p.118

⁶³ Boy & Pine, 1999, p.47

⁶⁴ Eigen term. Geeft aan dat empathie tot stand komt in de relatie tussen cliënt en counselor en dat empathie getoetst kan worden aan de hand van hoe iets uitgedrukt wordt in de communicatie tussen cliënt en counselor.

Niveaus van empathie door Mearns & Thorne

Niveau 0: De counselor laat de cliënt niet zien dat hij heeft begrepen van wat de cliënt heeft gezegd of hoe hij zich voelt. Het kan een reactie zijn die irrelevant is voor de gevoelens van de cliënt, zoals wellicht een veroordelende reactie, advies-gevende reactie, kwetsende reactie of afwijzende reactie.

Voorbeeld: Alle mannen zijn hetzelfde, je bent beter af zonder hem!

Niveau 1: De counselor toont deels begrip voor de gevoelens van de cliënt. Dit level wordt soms ook substractief genoemd in de zin van dat de counselor iets heeft verloren van de ervaring van de cliënt wanneer hij de ervaring terugkoppelt aan hem.

Voorbeeld: Jeetje, dat moet moeilijk zijn.

Niveau 2: De counselor toont begrip en acceptatie voor de gevoelens en gedachten van de cliënt. Dit level wordt soms ook 'accurate empathie' genoemd.

Voorbeeld: Het is alsof hij je niet begrijpt.. hoe je aan het veranderen bent.. hij behandelt je nog zoals vroeger, wat destijds oké was, maar nu niet meer.. en je bent ontzettend boos hierover

Niveau 3: De counselor begrijpt de cliënt zelfs dieper dan de cliënt zichzelf begrijpt. Naast het communiceren van gevoelens die aan de oppervlakte liggen van de reacties van de cliënt, weet de counselor ook begrip te tonen voor de onderliggende gevoelens van de cliënt. Dit wordt soms ook wel 'additieve empathie' genoemd, maar er wordt vaker gerefereerd naar diepe reflectie.

Voorbeeld: Ik zie dat je boos bent over dat hij niet begrijpt dat je aan het veranderen bent...dat komt heel sterk naar voren.. maar ik vraag me ook af.. het lijkt alsof je trilt.. komt het trillen door je boosheid, of gaat er ook iets anders om in je? ⁶⁵

Hoe hoger het niveau van de empathische schaal, hoe empathischer de counselor zich verhoudt tot de cliënt en hoe meer de cliënt de diepte in kan gaan. Het is niet bewezen dat hoe meer de cliënt en counselor aan elkaar gewend raken, en zij vaker afspreken, hoe eerder de empathische niveaus omhoog gaan. Uiteraard ligt het ook aan de kwaliteiten van de counselor of deze in staat is empathisch te communiceren. Daarnaast blijven relaties onvoorspelbaar en elke ontmoeting is weer anders dan de vorige ontmoeting tussen cliënt en counselor. De niveaus zijn slechts een manier om de diverse empathische reacties van counselor naar cliënt in kaart te brengen.

De niveaus van empathie door Mearns & Thorne lijken duidelijk en daardoor simpel toe te passen om het beoogde effect te bereiken. Het lijkt dat wanneer de counselor op een bepaalde manier reageert de counselor ook het empathisch begrip heeft van de situatie. Is empathie niet meer dan alleen een bepaalde handeling of reactie vanuit de counselor? Wanneer er gekeken wordt naar de niveaus van empathie, kan er het idee ontstaan dat empathie een vaardigheid is dat aan te leren valt. De counselor hoeft dan alleen maar een aantal zinnen op juiste wijze te formuleren om empathisch begrip uit te drukken. Het aanleren van empathisch reageren, lijkt niet de volledigheid van empathie⁶⁶ te dekken.

Wilkins (2003) refereert in zijn boek *Person-centred therapy in focus* naar Tony Merry die een aantal categorieën uiteen zet voor empathisch volgen (1996:257-8). Merry is lector psychologie aan de universiteit van Oost Londen, auteur van verschillende boeken en artikelen betreffende

⁶⁵ Mearns, Thorne, 1988, 42-44, geparafraseerd

⁶⁶ Met empathie wordt hier het proces tussen de cliënt en de counselor bedoeld. Het proces is veel complexer dan de reactie van de counselor op de gevoelens van de cliënt.

persoonsgerichte counseling en hij was mede oprichter van de *British Association for the Person-Centred Approach (BAPCA)*. Merry onderscheidt 5 subcategorieën voor het empathisch volgen. Het empathisch volgen is een uitdrukkingsvorm van empathie. Hierin gaat het met name om op empathische wijze het verhaal van de cliënt te verduidelijken. De waarschijnlijkheid is dat wanneer de counselor nog niet bekend is met de narratieven van de cliënt in de beginfase van de counseling, dat de counselor zich grotendeels zal bewegen in level 1. De counselor kan zich inleven in de situatie van de cliënt, maar begrijpt de totaliteit van wat er gezegd wordt nog niet zozeer.

Empathisch volgen van Tony Merry

1. Empathische reflectie (tweede persoon): uitspraken die door de counselor gemaakt worden vanuit de tweede persoon, zoals: 'Je voelt...'
2. Empathische reflectie (eerste persoon): uitspraken die door de counselor gemaakt worden vanuit de eerste persoon. De counselor toont begrip van het ervaringsgebied van de cliënt door iets te zeggen alsof ze de cliënt waren, zoals: 'Ik krijg hier een benauwd gevoel van..'
3. Het formuleren van een vraag die niet wordt gesteld maar impliciet blijft: de counselor reageert door een vraag te stellen aan de cliënt die verscholen ligt in zijn verhaal cliënt.
4. Sensitiviteit: de counselor reageert op een manier die laat zien dat hij begripvol is naar de cliënt. Dit kan de counselor doen door middel van iets uit te leggen, of door sensitief te vragen naar het verhaal van de cliënt.
5. Metaforen en glimlachen: de counselor maakt gebruik van een beeld die past bij de ervaring van de cliënt. Rogers gebruikte vaak alleen een metafoor of glimlach wanneer zijn cliënt deze eerder zelf had gebruikt.⁶⁷

Een toevoeging vanuit Boy & Pine (1999) is dat empathie het best uitgedrukt kan worden door middel van het reflectieve proces. De counselor probeert samen met de cliënt te reflecteren op wat er wordt gezegd.⁶⁸ Door samen te kijken naar wat er wordt gezegd zou er een empathische relatie kunnen ontstaan tussen cliënt en counselor. In de beschreven toevoeging van Boy & Pine wordt de cliënt ook betrokken in de relatie. Tot dusver leek empathie iets te zijn wat de counselor tot stand moet brengen bij de cliënt. De rol van de cliënt leek alleen te bestaan uit het wel of niet ervaren van empathie. Uit de beschrijving tot nu toe bleek dat wanneer de counselor op een bepaalde manier reageert op het verhaal van de cliënt, hij voor een empathisch gevoel zorgt bij de cliënt. Dit oogt erg eenzijdig, vooral wanneer wederkerigheid en het gevoel van gelijkwaardigheid belangrijk is in de persoonsgerichte counseling.

De reflectieve uitdrukkingsvorm van empathie door Boy & Pine komt na de verduidelijkende fase waarin de counselor het verhaal van de cliënt probeert te begrijpen. Hij beschrijft 5 manieren van reflectie die empathisch begrip kunnen uitdrukken:

⁶⁷ Wilkins, 2003, 119, geparafraseerd

⁶⁸ Boy & Pine, 1999, 47

1. De counselor moet de gevoelens van de cliënt proberen te lezen: in alles wat de cliënt zegt zitten gevoelens verscholen. Deze gevoelens worden niet altijd verwoord, maar ze bestaan wel.
2. De counselor moet sensitief zijn naar de (veranderende) gevoelens van de cliënt: In het begin van de sessies blijven gevoelens vaak hetzelfde. Na meerdere sessies kunnen gevoelens verwachte, of subtiele veranderingen ondergaan.
3. De counselor moet reflecteren op wat er wordt gezegd, maar dit ook koppelen aan het grotere verhaal van de cliënt: wanneer de counselor erin slaagt om op de gevoelens van de cliënt te reflecteren, kan de cliënt een observerende rol aannemen ten opzichte van de gevoelens en krijgt hij de mogelijkheid rationeel na te denken over mogelijke oplossingen.
4. De counselor moet sensitief zijn naar het corrigeren van de reflecties van de cliënt: het kan soms zijn dat wat de counselor spiegelt, niet geheel in lijn is met wat de cliënt bedoeld. Het is daarom belangrijk hiervoor niet veroordelend tegenover te staan, maar juist dit te ontvangen met een open houding.
5. De counselor moet gedisciplineerd zijn in het toepassen van reflectieve reacties: de gewenste situatie is dat de counselor uiteindelijk over de situatie van de cliënt kan spreken in 'ik' vorm in plaats van 'jij' vorm. Op deze wijze zal de counselor zich meer kunnen inleven in het verhaal van de cliënt, en voelt de cliënt zich gehoord.⁶⁹

Empathie uitdrukken kan door middel van het empathisch volgen waarin de counselor verduidelijking probeert te krijgen van het verhaal van de cliënt. Na de verduidelijkende fase kan de counselor meer de diepte in treden met de cliënt door samen op empathische wijze te reflecteren op wat er wordt gezegd. De niveaus van empathie door Mearns & Thorne zijn hierin een handig middel om te toetsen in hoeverre de reacties die door de counselor gegeven worden in meer of mindere mate empathisch zijn.

Wat opvalt is dat de bovenstaande punten van Boy & Pine wederom grotendeels gaan om wat voor handelingen de counselor moet doen om een goede relatie tot stand te brengen tussen hem/haar en de cliënt. Op deze manier oogt de persoonsgerichte counseling eerder *counselor-centred* in plaats van *client-centred*. De methoden en vaardigheden van de counselor staan meer centraal in het uitdrukken van empathie, dan de cliënt en zijn verhaal zelf. Dat is apart, aangezien de persoonsgerichte counseling beweert dat juist de cliënt centraal behoort te staan, in plaats van de counselor.

2.2 Tot slot; een vergelijking van de verschillende uitdrukkingsvormen van empathie

Empathie is één van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling. Om de betekenis van empathie binnen de persoonsgerichte counseling te kunnen duiden is eerst beschreven wat er nodig is aan kernvoorwaarden om een therapeutische relatie te laten ontstaan tussen de cliënt en de counselor. Volgens counselors van de persoonsgerichte counseling, vindt empathie namelijk plaats in de relatie tussen cliënt en counselor. Empathie blijft echter een lastig begrip om te begrijpen. Er worden namelijk verschillende termen door elkaar heen gebruikt, maar iets anders eronder verstaan. Vandaar dat in dit hoofdstuk aandacht geschonken is aan de diverse termen in de persoonsgerichte counseling die te maken hebben met empathie.

⁶⁹ Boy & Pine, 1999, 51-52

Daarbij maakt, dat het begrip empathie lastig is te omvatten, gezien het begrip procesmatig plaats vindt tussen de cliënt en de counselor en het veel complexer blijkt dan slechts het uiten of het delen van gevoelens. Wat empathie precies is, kan niet samengevat worden in één definitie. Wat diverse onderzoekers vanuit de persoonsgerichte counseling hebben gedaan, is empathie te beschrijven door hoe de counselor zich ‘empathisch’ uitdrukt (via taal, toon en lichaamstaal) naar de cliënt. In deze onderzoeken naar empathie staan de reacties van de counselor centraal en hoe hij reageert naar de cliënt. Deze reacties kunnen op niveaus gewaardeerd worden van niet empathisch tot zeer empathisch zoals Mearns & Thorne laten zien in hun ‘niveaus van empathie’.

Empathie staat in de persoonsgerichte counseling echter niet los van de andere kernvoorwaarden, die nodig zijn in het wederzijdse contact. Het hebben van empathisch begrip gaat hand in hand met de andere twee kernvoorwaarden ‘onvoorwaardelijke positieve aandacht voor de cliënt’ en ‘oprecht of congruent zijn’. Deze onderlinge afhankelijkheid van de kernvoorwaarden noemen Mearns & Cooper ook wel relationele diepte. Knox & Cooper onderzoeken relationele diepte door ook de handelingen van de counselor centraal te stellen. Boy & Pine hebben ook een aantal facetten van de persoonsgerichte counseling omschreven. Zij noemen dit niet ‘relationele diepte’, maar integreren net als Mearns & Cooper alle kernvoorwaarden in de facetten die zij onderscheiden van de relatie tussen cliënt en counselor. Boy & Pine doen dus praktisch hetzelfde als Mearns & Cooper, maar noemen het niet hetzelfde. Uit de vergelijking tussen Knox & Cooper en Boy & Pine kunnen er drie categorieën onderscheiden worden die belangrijk zijn voor een persoonsgerichte relatie, namelijk:

- De vaardigheden van de counselor,
- Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt
- Wat de voorwaarden zijn van de relatie tussen cliënt en counselor.

De facetten van de persoonsgerichte relatie leggen de nadruk in de relatie tussen cliënt en counselor meer bij de counselor. De counselor hoort een aantal kwaliteiten, attitudes of vaardigheden in huis te hebben die bijdragen aan een goede of ‘diepe’ relatie met de cliënt. Ook behoort hij zich op juiste wijze te verhouden tot de cliënt. Dit klinkt enigszins meer *counselor-centred* dan *client-centred*.

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden of het ervaren van empathie mogelijk is in online counseling, zullen de drie categorieën van de persoonsgerichte relatie vergeleken worden met de relatie tussen cliënt en counselor in online counseling.

Naast het vergelijken van de relatie tussen cliënt en counselor, zal er ook specifiek gekeken worden naar het ervaren van empathie, de mogelijkheden en beperkingen hiervan, en hoe empathie mogelijkwijs in de relatie tussen cliënt en counselor uitgedrukt kan worden via de online media email, chat en videoconferencing.

Hoofdstuk 3. Online counseling

In het eerste hoofdstuk hebben we gekeken naar wat persoonsgerichte counseling inhoudt en welke kernvoorwaarden cruciaal zijn voor de persoonsgerichte counseling. In het tweede hoofdstuk werd het concept empathie – wat een van de meest cruciale kernvoorwaarde blijkt in de persoonsgerichte counseling – verder uitgediept. Dit hoofdstuk zal gaan over online counseling. Het hoofdstuk zal beginnen met een definitie van online counseling en zal daarna de meest gebruikte vormen van online counseling (e-mail, chat en videoconferencing) beschrijven. Vervolgens zal er gekeken worden naar de barrières van online counseling en welke oplossingen er binnen de literatuur worden geboden voor die barrières. Tot slot zal er gekeken worden naar de relatie tussen cliënt en counselor binnen online counseling. Wat deze ‘online relatie’ betekent voor het ervaren van empathie zal in hoofdstuk 4 verder uiteengezet worden.

3.1 Counseling op afstand

Er worden diverse termen gebruikt voor online counseling of psychotherapeutische diensten die allemaal ongeveer hetzelfde betekenen. In de literatuur wordt er gesproken over *online counseling*, *e-therapy*, *telecounseling*, *e-counseling*, *web-counseling*, *telehealth* en *computer-mediated communication*. Robert Lent, professor counseling en educatie aan de universiteit van Ohio, geeft voor al deze termen de volgende definitie: “[They, LvD] *all refer to the provision of counseling or psychotherapy services at a distance for symptom amelioration or improvement of mental health*”⁷⁰. Kortom, online counseling gaat om hulp bieden op afstand.

Het fundamentele karakter waar Lent op wijst in zijn definitie is het communiceren op afstand tussen de cliënt en de counselor. De afstand in communicatie waar Lent op wijst is het verschil in ruimte: de cliënt en de counselor begeven zich niet op dezelfde plek op dezelfde tijd. Maar communiceren op afstand is op zichzelf niets nieuws; met de uitvinding van Papyrus door de Egyptenaren werd het mogelijk om op relatief “makkelijke” wijze te communiceren met behulp van een middel.

De ontwikkeling⁷¹ van bemiddeld contact is in de loop van de millennia sterk ontwikkeld. De uitvinding van de boekdrukkunst in 1495 zorgde ervoor dat massale bemiddelde communicatie mogelijk werd. Met de uitvinding van televisie, radio en internet in de 20^e eeuw zijn de manieren van communicatie nog verder ontwikkeld. Niet alleen is de massaliteit veranderd, ook de snelheid waarmee er gecommuniceerd kan worden is immens veranderd. De technologische vooruitgang heeft het karakter van het bemiddeld contact wezenlijk veranderd.⁷² Het wezenlijke karakter van de counseling was dat er een *face-to-face* contact is tussen cliënt en counselor. Hierin werd gerefereerd naar dat de cliënt en counselor met elkaar konden communiceren en elkaar konden zien doordat zij zich tegelijkertijd in dezelfde ruimte bevonden.

⁷⁰ Brown, Steven D., and Robert W. Lent. *Handbook of counseling psychology*. 3rd ed. New York: Wiley, 2008, 39

⁷¹ "Internet Therapy Guide: History and Survey of E-Therapy." Internet Therapy Guide: History and Survey of E-Therapy. <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm> (gevonden op 15 juni, 2014).

⁷² Rifkin, 2009, 576

Met de komst van het internet is er een communicatiemiddel ontwikkeld dat hoewel cliënt en counselor op afstand zijn er toch *face-to-face* contact mogelijk is: videoconferencing. De counselor en cliënt kunnen rechtstreeks met elkaar communiceren en elkaar zien, echter ze bevinden zich op andere locaties terwijl zij elkaar spreken. De ruimte waarin cliënt en counselor zich begeven verschilt. Dwingt deze ontwikkeling van online counseling tot het aanpassen van onze beelden over counseling of bieden de nieuwe media mogelijkheden om op een andere wijze counseling te verlenen?

3.1.1 Synchronisch en asynchronisch contact

Een belangrijk onderscheid die we eerst moeten maken bij online counseling is het onderscheid tussen *synchronisch* en *asynchronisch* contact. Het onderscheid is gebaseerd op de responsiviteit in het contact tussen cliënt en counselor. Synchronisch contact betekent dat er sprake is van een directe reactiviteit tussen counselor en cliënt op het moment van communiceren; dit is het geval bij online media als chat⁷³ en videoconferencing. In het geval van asynchronisch⁷⁴ contact is er geen directe terugkoppeling tussen cliënt en counselor. In zulk contact zit er een tijdsverschil tussen het communiceren. Het online medium e-mail valt bijvoorbeeld onder asynchronisch contact. De cliënt en counselor kunnen dan hun tijd nemen (zoals een dag of 2) voordat zij reageren op elkaar. Het contact noemen we dan asynchronisch, omdat cliënt en counselor niet tegelijkertijd deelnemen aan de counseling sessie. Asynchronisch contact was een van de eerste benaderingen van online counseling.

Er is een verschil te maken tussen het synchronisch contact van chat en videoconferencing. Videoconferencing komt namelijk het meest overeen komt met *face-to-face* counseling waarin cliënt en counselor elkaar kunnen zien⁷⁵, maar niet dezelfde ruimte delen.




Hieronder staat een tabel waarin de contactvormen synchronisch (chat en videoconferencing) en asynchronisch (e-mail) kort worden weergegeven. In de volgende paragraaf zal er meer toegelicht worden over de relatie tussen cliënt en counselor via de online media e-mail, chat en videoconferencing.

⁷³ In de literatuur wordt er geen onderscheid gemaakt tussen synchronische chatsessies en asynchronische chatsessies. Asynchronische chatsessies worden gelijkgesteld aan e-mail, omdat er vanuit wordt gegaan dat er een tijdsverschil plaatsheeft bij e-mail. Chat wordt verondersteld direct en responsief te zijn, terwijl er op chatberichten ook later gereageerd kan worden. Hier tegenover kan gezet worden gezet dat er via e-mail een directer contact kan plaatsvinden dan via chat, veronderstellende dat er via e-mail een direct responsief contact kan zijn.

⁷⁴ "Je staat er niet alleen voor @psychosociale hulpverlening.com." *e-hulp.nl*, 2010, 23

⁷⁵ Brown, Lent, 2000, 40

⁷⁵

76	Synchronisch contact	Asynchronisch contact
E-mail		Van de drie vormen van online media is alleen e-mail een indirecte vorm van contact tussen cliënt en counselor. E-mail was een van de eerste manieren van online counseling.
Chat	Er is direct contact tussen cliënt en counselor. Via chat berichten kan er direct gereageerd worden op wat er wordt gezegd	
Videoconferencing	Er is direct contact tussen cliënt en counselor. Naast de functie van chatten, is er ook de mogelijkheid dat cliënt en counselor elkaar kunnen zien en horen. Deze vorm van online counseling komt het meest overeen met <i>face-to-face</i> counseling.	

3.2 Ontwikkeling online counseling

In tegenstelling tot wat men misschien zou verwachten, bestaat online counseling al 50 jaar. Aanvankelijk was online counseling met name educatief en informatief van aard waarin het counseling vak werd uitgelegd, maar het groeide snel uit tot online counseling zoals we dat nu kennen, namelijk een counselingdienst die cliënten op afstand helpt⁷⁷. De eerste kennismaking met online counseling was een demonstratie in 1972 tijdens het *International Conference on Computer Communication* (ICCC). Op deze conferentie werd er een psychotherapeutische sessie voorgedaan tussen twee personen die met elkaar communiceerde via twee computers. Een computer stond in de universiteit Stanford en de andere computer stond in de universiteit van UCLA⁷⁸. Het duurde echter tot 1995 totdat online counseling toegankelijk werd voor een groter

⁷⁶ Eigen gemaakte tabel vanuit bestaande bronnen

⁷⁷ "Welcome to All About Counseling .com." Counseling Services – Marriage, Family, Substance Abuse Counselors. <http://www.allaboutcounseling.com> (gevonden op 15 juni, 2014).

⁷⁸ Oberholtzer, Betty L. *Publications of the national bureau of standards catalog, Volume 4*. Washington D.C.: National Bureau of Standards, 1973

publiek tegen een vergoeding of zelfs gratis. In de literatuur over online counseling wordt voornamelijk geschreven over de media e-mail en chat. Deze online media worden vaak samen gebundeld. De recente ontwikkeling van nieuwe vormen van media dwingt ons om verder te kijken naar *face-to-faceloze* vormen van communicatie. Bij videoconferencing is het namelijk wel mogelijk om *face-to-face* contact te hebben; cliënt en counselor kunnen rechtstreeks met elkaar spreken terwijl ze elkaar zien. Dat wordt door sommige gezien als een voorwaarde voor persoonsgerichte counseling. In de bronnen van de persoonsgerichte counseling wordt er niet verder uitgeweid over wat *face-to-face* communicatie precies inhoudt. Als dit betekent dat de cliënt en counselor alleen moeten zien spreken via een rechtstreekse verbinding, zal ook de videoconferencing hieraan voldoen. Een verschil wat echter opvalt is dat in de persoonsgerichte counseling er vaak naar *face-to-face* communicatie wordt gerefereerd wanneer cliënt en counselor zich gelijktijdig in een ruimte zich bevinden. Dit wordt echter niet expliciet gezegd of als voorwaarde gesteld. Hier zal verder op in gegaan worden in de volgende paragraaf.

3.2.1 Fysieke face-to-face contact en bemiddeld face-to-face contact

Naast het kenmerk binnen online counseling van synchronisch of asynchronisch contact, is er nog een kenmerk, namelijk de aanwezigheid of afwezigheid van *face-to-face* contact. In de e-mail en chat counseling vindt er geen *face-to-face* contact plaats tussen cliënt en counselor, maar er is een *faceloos* contact waarin cliënt en counselor elkaar niet kunnen zien, en waarin het contact tussen cliënt en counselor niet altijd synchronisch verloopt (zoals bijvoorbeeld bij email).

De vraag is echter wat *face-to-face* contact is. In de persoonsgerichte counseling wordt er verder niet over uitgeweid wat deze vorm van contact precies betekent. Er wordt naar het belang van *face-to-face* contact gerefereerd in de persoonsgerichte counseling, echter dit kan verschillende betekenissen hebben. *Face-to-face* contact in de persoonsgerichte counseling gaat vaak om rechtstreeks contact tussen cliënt en counselor terwijl zij zich in dezelfde ruimte bevinden. Hierin speelt fysieke nabijheid een grote rol. *Face-to-face* contact kan echter ook betekenen dat cliënt en counselor zich niet bevinden in dezelfde ruimte (er is geen fysieke nabijheid), maar elkaar wel rechtstreeks spreken terwijl ze elkaar kunnen zien.

Het laatste geval vindt plaats met videoconferencing. *Face-to-face* contact bij videoconferencing loopt via een middel, namelijk Internet. Cliënt en counselor kunnen elkaar zien en live met elkaar spreken, echter zij bevinden zich niet in dezelfde ruimte op dat tijdstip. De context van de sessie verschilt bij cliënt en counselor, zij bevinden zich namelijk allebei in een andere ruimte door de afstand. In het schema hieronder wordt deze vorm van *face-to-face* contact aangeduid met bemiddeld contact. De cliënt en counselor kunnen elkaar rechtstreeks spreken en zien dankzij het middel Internet. Zij bevinden zich echter niet fysiek in dezelfde ruimte, maar kunnen elkaar wel zien en spreken dankzij een middel.

⁷⁹		Synchronisch	Asynchronisch	Face-to-face (Fysiek)	Face-to-face (Bemiddeld)
Online counseling	Email	Nee	Ja	Nee	Nee
	Chat	Ja	Nee	Nee	Nee
	Video	Ja	Nee	Nee	Ja
Persoonsgerichte Counseling		Ja	Nee	Ja	Nee

3.2.2 Kritische noot voor de relatie tussen cliënt en counselor in online counseling

Vanuit verschillende onderzoeken wordt gesteld dat er dusver weinig onderzoek verricht is naar online counseling en, daarbij in extensie, wat dit betekent voor het ervaren van empathie tussen cliënt en counselor. Omdat de persoonsgerichte counseling het ervaren van empathie benadert vanuit de relatie tussen cliënt en counselor, is er gekozen om te kijken naar de relatie tussen cliënt en counselor in online counseling. Aangezien empathie lastig te begrijpen is, wordt er vanuit de persoonsgerichte counseling gekeken naar de relatie tussen cliënt en counselor. De hypothese is door te kijken naar de relatie tussen cliënt en counselor, er bepaalde factoren geduid kunnen worden die wel of niet invloed hebben op het ervaren van empathie. In de volgende paragraaf staat de relatie tussen cliënt en counselor in online counseling centraal.

3.3 Relatie tussen cliënt en counselor met E-mail & Chat counseling

Een onderzoek van Sucala, Schnur, Brackman, Constantino en Montgomery⁸⁰ gaat over de relatie tussen cliënt en counselor binnen de e-mail- en chat counseling. Deze onderzoekers zijn experts in de psychologie en hebben meerdere onderzoeken verricht waar vaak naar gerefereerd wordt vanuit de persoonsgerichte counseling wereld. Aangezien zij een belangrijke rol spelen binnenin de persoonsgerichte benadering, wordt er gekozen hun onderzoek in deze thesis uitgebreider te bespreken.

In dit specifieke onderzoek is gekeken naar de mogelijkheid van een ‘sterke relatie’ tussen cliënt en counselor in de online media. Hiervoor hebben zij counselors geïnterviewd die hun ervaringen en gedachten delen over de online relatie tussen cliënt en counselor. Deze counselors bespreken een aantal barrières die de relatie tussen cliënt en counselor bemoeilijken. Vervolgens geven zij hier ook oplossingen voor deze barrières. Het medium videoconferencing is niet meegenomen in dit onderzoek en uitkomsten gelden dan ook niet hiervoor.

⁷⁹ Eigen tabel opgezet vanuit geraadpleegde bronnen

⁸⁰ Sucala, Madalina, Julie B. Schnur, Emily H. Brackman, Michael J. Constantino, and Guy H. Montgomery. "Clinicians' attitudes toward therapeutic alliance in E-therapy." *The Journal of General Psychology*, 2013

De counselors omschreven een aantal moeilijkheden of barrières, zoals het zo genoemd wordt in het onderzoek, die hun hinderen in het ontwikkelen van een ‘sterke relatie’ met de cliënt. De onderzoekers gaan verder niet in op wat er wordt verstaan onder het ervaren van een ‘sterke relatie’. De barrières en oplossingen doen denken aan de relationele diepte van Mearns & Cooper⁸¹. Het onderzoek van Sucala, Schnur, Brackman, Constantino en Montgomery omschrijven namelijk enkele facetten die nodig zijn voor het creëren van een sterke relatie tussen cliënt en counselor. In dit onderzoek staat dus de relatie tussen cliënt en counselor centraal en is er de aanname dat zo’n sterke relatie tussen cliënt en counselor belangrijk is. Mearns & Cooper stellen de relatie tussen cliënt en counselor ook centraal en omschrijven een aantal facetten van relationele diepte in de relatie tussen cliënt en counselor. De barrières voor het ervaren van een sterke relatie in de e-mail- en chat counseling luiden als volgt:

1. Moeilijkheden hebben met het lezen van de signalen van cliënten en het begrijpen van cliënten.
2. Het uitdrukken van warmte en empathie.
3. Het volgen van de betrokkenheid van de cliënt in de sessie.
4. Het omgaan met technische barrières.⁸²

Bij de **eerste barrière** gaf 61% van de counselors aan moeite te hebben met het lezen van signalen en het begrijpen van de cliënten. Voorbeelden die counselors hiervoor gaven luiden:

- Het lezen van de emoties van de cliënt is lastig: vooral met email en chat is het lezen van emoties lastig aangezien lichaamstaal weg valt; de lichaamstaal kan niet geobserveerd worden. (Bij videoconferencing blijft het lezen van lichaamstaal ook lastig, aangezien de persoon niet volledig zichtbaar is via webcam. Echter bij videoconferencing kan de counselor de cliënt sneller lezen dan bij email en chat.)
- De moeilijkheid om non-verbale communicatie te interpreteren of zien: non-verbale communicatie in de email- en chat counseling is niet mogelijk. Alles wordt tekstueel gedaan; via typen worden de woorden van cliënt en counselor gecommuniceerd. Non-verbaliteit is hierdoor erg lastig.
- Het is moeilijker emotionele hints en lichaamstaal op te pakken met online cliënten.

Bij de **tweede barrière** gaf 23% van de counselors aan het uitdrukken van warmte en empathie als moeilijkheid te zien. Voorbeelden die counselors hiervoor gaven zijn:

- Het kan moeilijker zijn om een emotionele band te vormen met de cliënt: counselors gaven aan dit gemakkelijker te vinden wanneer zij oog in oog staan met de cliënt. Het louter uitspreken van woorden is volgens de counselors niet genoeg voor het uitdrukken

⁸¹ Mearns & Cooper, 2005, 36

⁸² Sucala, Schnur, Brackman, Constantino, Montgomery, 2013, 288

⁸²

van warmte of empathie. (Intonatie en lichaamstaal spelen niet mee in de chat- en email counseling, wat vaak wordt gebruikt voor het uitdrukken van warmte of empathie.)

- Het gevoel van afstand en separatie tussen de therapeut en cliënt: cliënt en counselor zijn niet fysiek in een ruimte. Dit kan het gevoel geven dat er geen directe verbondenheid is, alsof er naast de letterlijke afstand ook een psychologische afstand is. Een gevoel van verbinding creëren blijkt lastiger dan in de persoonsgerichte counselor waarin geen fysieke afstand is tussen cliënt en counselor.

Bij de **derde barrière**ervaarde 7% van de counselors moeilijkheden met het volgen van de betrokkenheid van de cliënt. Voorbeelden die counselors hiervoor gaven:

- Het kan uitdagend zijn om de interesse en focus van de cliënt vast te houden: de counselor weet niet of de cliënt volledig zijn aandacht richt op de sessie, of dat hij ook andere dingen tussendoor doet. Hierdoor is het lastig te weten of de cliënt zich interesseert en concentreert op de sessie.
- Er is minder controle over de omgeving waar de cliënt zich in bevindt ten tijde van de therapie sessie:

Voor de **vierde barrière** gold er een percentage van 7% van de counselors die aangaven moeilijkheden te hebben met technologie. Voorbeelden die counselors hiervoor gaven:

- Materialen problemen, de verbinding en de vertragingen in het overdragen van informatie is uitdagend: wanneer technologie niet werkt zoals bedoeld kan dit de counseling sessie storen. Hiermee om gaan kan een uitdaging zijn voor counselors

De **vaardigheden** die counselors omschreven, die counselors moeten bezitten om deze barrières te overkomen, waren:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Communicatie vaardigheden.2. Het vermogen op accurate wijze de cliënt te begrijpen.3. Het vermogen om warmte en empathie over te brengen op de cliënt via online kanalen.4. Technische vaardigheden.⁸³ |
|---|

Bij de **eerste vaardigheid** gaf 27% van de counselors aan communicatie vaardigheden belangrijk te vinden voor online counseling. Voorbeelden die counselors hiervoor gaven waren:

- Sterke taalvaardigheden: de counselor moet zich goed kunnen uitdrukken in schrift aangezien nuances in de gesproken taal wegvalt.
- Het vermogen een ervaring te beschrijven op precieze wijze

⁸³ Ibid, 289

- Training over de impact van toon in de geschreven communicatie: vaak vallen nuances van gesproken taal weg wanneer deze op papier worden neergezet. Hiervan bewust zijn is van belang. Counselors gaven aan hier ook training in te moeten ontvangen.

Bij de **tweede vaardigheid** gaf 16% van de counselors aan het vermogen de cliënt te begrijpen belangrijk te vinden. Voorbeelden die counselors gaven:

- De counselor moet in staat zijn de juiste verklaringen te gebruiken om echt in te zoomen op wat de cliënt probeert te communiceren
- De counselor moet het vermogen hebben om de geschreven woorden van de cliënt, en de impliciete informatie te begrijpen die gehint of uitgedrukt wordt door de cliënt

Bij de **derde vaardigheid** gaf 12% van de counselors aan dat het overbrengen van warmte en empathie belangrijk was voor online counseling. Voorbeelden die counselors gaven:

- Strategieën voor het accuraat overbrengen van empathie en warmte in woorden: dusver blijft dit een lastig onderwerp in online counseling. Het is daarom van belang om meer onderzoek te doen naar bepaalde strategieën die kunnen helpen in het uitdrukken van warmte en empathie via online kanalen.
- Het vermogen empathie en een gevoel van verbinding uit te drukken via e-mail-internet kanalen: de counselor moet sensitiviteit hebben om empathie uit te kunnen drukken via online media zonder zijn stem of lichaamstaal te gebruiken.

Bij de **vierde vaardigheid** gaf 11% van de counselors aan dat kennis hebben van technologie belangrijk is voor online counseling. Voorbeelden die de counselors gaven:

- Technologische expertise, flexibiliteit: soms lopen programma's vast. Counselors moeten zich hier flexibel tegenover zetten.
- Begrip hebben van hoe technologie gebruikt moet worden: counselors hebben een basis niveau van technologie.

Samenvattend, de **barrières** in de relatie tussen cliënt en counselor, in e-mail en chat counseling, zijn volgens dit onderzoek:

- Moeilijkheden hebben met het lezen van de signalen van cliënten en het begrijpen van cliënten,
- Het kunnen uitdrukken van warmte en empathie,
- Het kunnen volgen van de betrokkenheid van de cliënt in de sessie
- Het kunnen omgaan met technische barrières.

Wanneer deze barrières positief geformuleerd worden, kunnen zij geschaard worden onder de tweede categorie van de persoonsgerichte relatie 'Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt'. Alleen het eerste punt 'Moeilijkheden hebben met het lezen van de signalen van cliënten en het

begrijpen van cliënten' valt onder categorie 1 van de persoonsgerichte relatie 'Persoonlijke kwaliteiten, attitudes en vaardigheden van de counselor'. Wanneer de barrières in positieve zin geformuleerd worden, komen de punten van 'hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt' aan het licht in online counseling:

- Counselors moeten signalen van cliënten lezen en te begrijpen
- Counselors moeten warmte en empathie uitdrukken
- Counselors moeten de betrokkenheid van de cliënt volgen tijdens sessies

De **vaardigheden** die nodig zijn om de barrières op te lossen kunnen geschaard worden onder de kwaliteiten, attitudes en vaardigheden die de counselor in huis heeft te hebben. Dit komt overeen met categorie 1 van de persoonsgerichte relatie:

- De counselor heeft communicatie vaardigheden,
- De counselor heeft het vermogen om de cliënt te begrijpen,
- De counselor heeft het vermogen empathie⁸⁴ over te brengen op de cliënt via online kanalen zoals email en chat.
- De counselor heeft technische vaardigheden.

3.3.1 Spanningsvelden voor de relatie in de e-mail en chat counseling

Vanuit een andere bron van de Katholieke Universiteit te Leuven, omschrijft Chris Croes⁸⁵ spanningsvelden voor de relatie tussen cliënt en counselor in online counseling. Deze spanningsvelden laten zien dat de ene manier van contact niet per definitie beter is dan de andere manier. Bij beide manieren van contact zijn er voor- en nadelen. Zo kan bijvoorbeeld afstand tussen cliënt en counselor als onprettig ervaren worden, maar kan voor sommige cliënten ook juist wenselijk zijn. Deze spanningsvelden worden uiteengezet voor het gebruik van e-mail- en chat counseling. Hierin wordt de online relatie vergeleken met een *face-to-face* relatie (waarin cliënt en counselor in fysieke nabijheid verkeren). De vier spanningsvelden van Croes voor online counseling luiden als volgt:

- 1. Afstand versus nabijheid:** de afstand tussen cliënt en counselor kan juist zorgen voor het gevoel van nabijheid in online counseling. Sommige cliënten vinden het prettiger zich sneller bloot te geven wanneer de counselor ver weg is, dan wanneer zij geconfronteerd worden met een counselor die tegenover hen zit.
- 2. Anonimiteit versus argwaan:** anonimiteit kan bijdragen aan het gevoel van veiligheid voor cliënten. Ze worden niet afgerekend op hun geslacht, leeftijd of afkomst in online counseling. Anonimiteit kan echter ook argwaan opwekken; de persoon is niet direct zichtbaar. Hierdoor kan de cliënt of counselor dat wat gezegd wordt in twijfel trekken.
- 3. Traagheid versus snelheid:** online counseling kan snel hulp bieden aan mensen wanneer zij dat nodig hebben. Tegelijkertijd kan er ook een traagheid zitten in het typen van berichten en het is lastiger een relatie op te bouwen met cliënten.
- 4. Ethisch- juridisch aspect:** het is de vraag waar de grenzen van de hulpverlening liggen in online counseling. Dusver is dat nog niet helder genoeg.⁸⁶

⁸⁴ Onder empathie wordt het uitdrukken van empathisch begrip bedoeld. Een voorbeeld hiervan is hoe de counselor via typen reageert op de cliënt.

⁸⁵ Croes, Chris. "Anonimiteit in de onlinehulpverlening." *E-hulp.nl*, 2010

⁸⁶ Sucala, Schnur, Brackman, Constantino, Montgomery, 2013, 289, geparafraseerd

Naast Croes, geeft ook bestcounselingdegrees.net⁸⁷ een overzicht van de voor- en nadelen van online counseling. Bestcounselingdegrees.net is een bekende website onder online counselors die een duidelijk overzicht geeft van een divers aanbod van online counseling opleidingen. Zij staan in voor het professionaliseren van online counseling. De verschillen tussen bestcounselingdegrees.nl en Croes is dat bestcounselingdegrees.net een aantal extra nadelen uiteenzet voor online counseling, namelijk:

- Het gebrek aan *face-to-face* contact: hierdoor is het lastig verbale en non-verbale hints op te pakken
- Vertrouwelijkheid: dit kan verbroken worden door middel van “hacken”
- Effectiviteit: er is een grotere kans van een foute diagnose

Overeenkomsten tussen Croes en bestcounselingdegrees.net liggen met name in punt 4 van Croes, namelijk de ‘ethisch-juridische aspecten’ van online counseling. Zo draagt bestcounselingdegrees.net ook een aantal punten aan die zich op het ethisch-juridisch terrein bevinden:

- Verzekeringsmaatschappijen verzekeren zelden de kosten van online counseling
- Medicatie kan niet voorgeschreven worden na het volgen van een online counseling sessie

Naast de spanningsvelden, omschrijft Croes ook voordelen van online counseling in vergelijking met *face-to-face* counseling. Deze voordelen pleiten juist voor het gebruik van online counseling, in plaats van (fysieke) *face-to-face* counseling. Deze voordelen laten zien dat online counseling een streepje voor heeft op de *face-to-face* counseling. De voordelen luiden als volgt:

- 1. Privacy:** in vergelijking met (fysieke) *face-to-face* gesprekken kan er bij de online media chat en e-mail niet meegeluisterd worden..
- 2. Vertrouwen in online hulp:** vertrouwen wordt gesterkt door anonimiteit omdat cliënten zich sneller bloot durven te geven aan de counselor.
- 3. Gelijkwaardige status:** cliënten kunnen niet afgerekend worden op uiterlijkheden, status, geslacht, afkomst et cetera.
- 4. Emoties tonen:** de cliënt kan gemakkelijker zijn emoties tonen in online counseling; hij wordt minder snel veroordeeld. De cliënt hoeft minder bang te zijn voor hoe hij zichzelf presenteert en hoe anderen hem zien.
- 5. Sneller tot kern van de zaak:** dankzij anonimiteit verloopt communicatie sneller en informeler. Cliënten duiken sneller de diepte van het probleem in.
- 6. Emotionele controle:** cliënten kiezen zelf de tijd en plaats van de online sessie uit.
- 7. Gevoel van veiligheid:** doordat de cliënt en de counselor op afstand zitten, vergroot dat het gevoel van veiligheid en

⁸⁷ "Is the Future of Counseling and Therapy Online?." Best Counseling Degrees.
<http://www.bestcounselingdegrees.net/online/> (gevonden op 15 juni, 2014)

kunnen zij gemakkelijker praten over persoonlijke problemen.

8. Experimenteren met nieuwe identiteit: online counseling geeft de mogelijkheid om een virtuele identiteit aan te nemen. Dit geeft de cliënt de mogelijkheid verschillende delen van zichzelf te ontdekken.⁸⁸

Bestcounselingdegrees.net⁸⁹ geeft naast Croes ook een aantal voordelen van online counseling. Deze komen over het algemeen overeen met de bevindingen van Croes. De verschillen die te bemerken zijn is dat bestcounseling.net ook voordelen ziet in online counseling met betrekking tot:

- **Toegankelijkheid en gemak:** de toegang tot online counseling is gemakkelijk en laagdrempelig. Vanuit een promotie onderzoek over de effectiviteit van online “*Cognitive Behavioural Therapy*” (CBT) van Jeroen Ruwaard⁹⁰, promovendus aan de departement van klinische psychologie aan de universiteit van Amsterdam (UvA), is een bevinding dat het gebruik van Internet voor online counseling een uitkomst kan bieden om bepaalde barrières voor het zoeken van hulp kan wegnemen. Barrières die genoemd worden zijn onder andere: psychologische, sociologische, geografische, en systematische barrières. Online counseling is toegankelijk en gemakkelijk en overstijgt volgens Ruwaard de barrières om hulp te zoeken.
- **Betaalbaarheid:** vaak is online counseling betaalbaarder dan *face-to-face* counseling, omdat bijvoorbeeld de kosten voor het huren van een ruimte niet meegerekend hoeft te worden.

Punten die in lijn zijn met Croes, luiden:

- **Het omzeilen van een sociaal stigma:** dit punt komt overeen met punt 3 van Croes ‘gelijkwaardige status’. De cliënt kan niet afgerekend worden op uiterlijkheden, afkomst of geslacht.
- **Anonimiteit:** dit punt komt overeen met punt 2 van Croes waarin de ‘vertrouwen van online hulp’ grotendeels tot stand komt dankzij de anonimiteit die de online hulp kan bieden.

Nog een extra voordeel, komt vanuit de counselling-directory.org.uk. Counselling-directory.org.uk is een gerenommeerde Britse website voor online counselors en cliënten. Deze website zet zich in voor het professionaliseren van online counseling en is gelokaliseerd in Groot-Brittannië. Zij voegen een extra voordeel toe aan online counseling, namelijk:

⁸⁸ Croes, 2010. 30-34, geparafraseerd

⁸⁹ "Is the Future of Counseling and Therapy Online?." Best Counseling Degrees.
<http://www.bestcounselingdegrees.net/online/> (gevonden op 15 juni, 2014)

⁹⁰ Ruwaard, Jeroen. *The efficacy and effectiveness of online CBT*. Amsterdam: Department of Clinical Psychology, University of Amsterdam, 2012, 2

- **Flexibiliteit:** online counseling sessies kunnen op flexibelere tijden ingepland worden vergeleken met *face-to-face* counseling.⁹¹

Wat opvalt, is dat deze voordelen van online counseling grotendeels gaan over de ervaring van de cliënt. De rol van de counselor wordt niet zozeer op de voorgrond gezet, maar juist de gevoelens van de cliënt. Deze punten zouden dus niet zo snel vallen onder de drie categorieën⁹² van de persoonsgerichte relatie.

Wanneer de diverse punten onder de loep genomen worden, valt het op dat de gevoelens van de cliënt samengevat kunnen worden in twee terugkerende punten:

- **Gevoel van veiligheid:** anonimiteit zorgt ervoor dat de cliënt niet wordt afgerekend op uiterlijkheden, afkomst, geslacht et cetera.
- **Gevoel van controle:** de cliënt heeft zelf controle over de tijd en plaats van de sessie

Het gevoel van veiligheid wordt grotendeels bepaald door de factoren ‘anonimiteit’ en ‘afstand tussen cliënt en counselor’.⁹³ Het gevoel van controle wordt met name bepaald door de factoren ‘toegankelijkheid’⁹⁴ en ‘flexibiliteit’⁹⁵.

Een punt die naast het bieden van anonimiteit verschilt van de *face-to-face* counseling, is dat cliënten kunnen experimenteren met verschillende identiteiten van zichzelf in online counseling. Sherry Turkle, professor sociologie en technologie aan de *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), zegt dat cyberspace de kans geeft aan mensen om te experimenteren met verschillende aspecten van zichzelf: “[...] *cyberspace encouraged people to experiment with other aspects of their selves by taking on personas and roles that one might feel less comfortable exploring in real-time social encounters.*”⁹⁶ Soms kan online counseling voor de cliënt fijner zijn dan *face-to-face* counseling.

Een grote vraag die blijft spelen, is of online counseling wel effectief is. Vanuit een onderzoek van Interapy⁹⁷, een bekende Nederlandse online therapie instelling erkend door GGZ, blijkt dat vanuit 1500 behandelingen van Interapy, 71 % van de cliënten aangeeft na afloop van de behandeling een grote significante klachtvermindering te zien. De online psychologen van Interapy krijgen in het onderzoek van hun cliënten gemiddeld een 8,5 als eindcijfer. Een

⁹¹ "Online and telephone counselling." - Counselling Directory. <http://www.counselling-directory.org.uk/online-counselling.html> (gevonden op 15 juni, 2014)

⁹² 1. De kwaliteiten, attitudes en vaardigheden van de counselor, 2. Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt, 3. Wat de voorwaarden zijn van de relatie tussen cliënt en counselor

⁹³ Croes, 2010, 30-34, geparafraseerd

⁹⁴ "Is the Future of Counseling and Therapy Online?." Best Counseling Degrees. <http://www.bestcounselingdegrees.net/online/> (gevonden op 15 juni, 2014)

⁹⁵ "Online and telephone counselling." - Counselling Directory. <http://www.counselling-directory.org.uk/online-counselling.html> (gevonden op 15 juni, 2014)

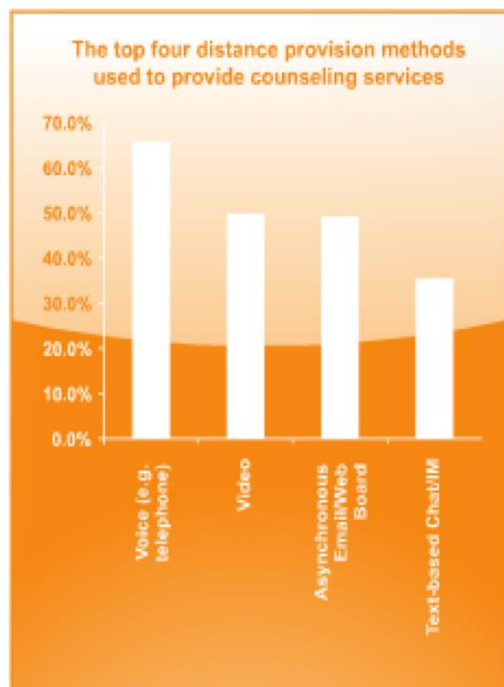
⁹⁶ Rifkin, 2009, 578

⁹⁷ "Aanpak Interapy." Aanpak Interapy. <http://www.interapy.nl/voor-verwijzers/aanpak-interapy> (gevonden op 15 juni, 2014).

kritische noot hierbij is dat dit slechts één onderzoek is. Wanneer er gericht wordt gezocht naar andere statistieken zijn deze vaak verouderd (zoals bijvoorbeeld vanuit 1998) of niet te vinden.

3.4 De relatie tussen cliënt en counselor met videoconferencing

Het vinden van uitvoerige informatie betreffende het medium videoconferencing is opmerkelijk lastig. Hier is niet veel over geschreven dusver. De nadruk op de communicatie wijze van online counseling ligt grotendeels op de media chat en e-mail. Het is opmerkelijk dat er dusver weinig is geschreven over videoconferencing, aangezien videoconferencing vaak als online medium



Bron: TILT Magazine

wordt gebruikt voor het geven van online counseling. Dit is af te leiden uit de tabel hiernaast waarin het gebruik van de diverse online media in percentages is weergegeven.⁹⁸

Om toch een beeld weer te geven betreffende het inzetten van videoconferencing als vorm van online counseling, zal ik mij richten op twee onderzoeken die zich louter en alleen concentreren op het gebruik van counseling via video.

Luca en Weippl hebben onderzoek verricht naar online counseling. In dit onderzoek hebben zij specifiek gekeken naar video counseling en welke praktische zaken nodig zijn voor video counseling. Het onderzoek werd verricht in een online counseling vaardigheden klas waarin studenten vaardigheden aanleerde die nodig zijn voor online counseling.

Volgens Luca en Weippl is de beste tool voor het geven van video counseling Skype. Skype biedt de mogelijkheid live stemmen te horen, een op een te bellen, of een conferentie telefoongesprek te voeren (waaraan 5 personen kunnen meedoen). Wanneer camera's opgezet worden kan er een een-op-een telefoongesprek plaatsvinden of eventueel een groepsgeprek, Skype heeft daarnaast een chat functie waaraan 48 maximaal personen mee kunnen doen (dit is handig voor het verzamelen van conversatie logboeken), en tot slot heeft Skype een bestandsoverdracht functie; hierdoor kunnen gebruikers bestanden ontvangen en versturen wanneer zij met elkaar praten via Skype. Deze Skype conversaties gebeuren allemaal synchronisch, oftewel live.

Een handigheid van Skype is dat het gratis is. Gebruikers hoeven alleen een microfoon headset te kopen die aansluit op de computer of laptop. Skype werkt op alle besturingssystemen, zoals Mac OS X, Linux en PDAs die Pocket PC gebruiken⁹⁹.

⁹⁸ Starks, Steven. "Distance counseling survey." *TILT*, 2012, 62

⁹⁹ Luca & Weippl, *World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications*. Wenen: AACE,

⁹⁹2008, 3

Het eerder besproken onderzoek naar videoconferencing vond plaats in een online counseling vaardigheden klas. Studenten leerden in dit project niet alleen de vaardigheden die benodigd zijn voor online counseling, maar ze ervaarde ook ‘echte’ problemen tijdens de deelname aan een online counseling sessie: “*Almost all students felt positive about using the video applications. They realized that, compared with the traditional face-to-face counseling, online counseling has a great potential to serve better to those cliënts who are shy, at remote location, or have scheduling problems.*”¹⁰⁰

Sommige studenten ervaarde nervositeit, afhankelijk van hun technologische vaardigheden en ervaringen met technologie. In het counselor programma beheerste de meeste studenten basis computer vaardigheden. Ze lieten weten dat vanuit counselor perspectief het handig was een trainingsprogramma te hebben waarin alle benodigdheden zaten, om technologische assistentie te hebben voor het redigeren, en om toegang tot het video lab te krijgen om op vaste tijden te kunnen redigeren.

In het tweede onderzoek van Lent wordt het video counseling vergeleken met *face-to-face* contact. Lent verstaat de fysieke nabijheid tussen cliënt en counselor onder *face-to-face* contact, maar toont aan dat deze fysieke nabijheid niet zozeer betere resultaten oplevert dan bemiddeld *face-to-face* contact dat loopt via videoconferencing. Dit onderzoek richt zich op videoconferencing met gevangenen. Uitkomsten van dit onderzoek is dat videoconferencing vergelijkbaar is met (fysieke) *face-to-face* counseling¹⁰¹. Het verschil wat te bemerken valt is de manier waarop de counseling plaatsvindt. Er is geen fysieke nabijheid, maar er is wel een bemiddeld contact tussen cliënt en counselor (via het middel Internet). Volgens Lent gaf een overgroot percentage (80%) van gevangenen aan videocounseling positief te ervaren, zelfs positiever dan *face-to-face* counseling. Cliënten zijn tijdens videoconferencing, in vergelijking met *face-to-face* counseling, meer communicatief. Daarnaast vonden cliënten het glad verlopen, ervaarde ze diepte in de gesprekken en positiviteit¹⁰². Een uitkomst uit het onderzoek van Lent kwam naar voren dat cliënten tijdens videoconferencing en audio interacties¹⁰³ veel meer betrokken waren dan in *face-to-face* counseling.

Kortom, Videoconferencing komt het meest overeen met de (fysieke) *face-to-face* counseling.

Cliënten:

- Zeiden meer tijdens videoconferencing counseling dan tijdens *face-to-face* counseling,
- Ervaarde diepte in de gesprekken tijdens videoconferencing counseling
- Ervaarde dat de communicatie glad verliep tijdens videoconferencing counseling
- Ervaarde positiviteit tijdens videoconferencing counseling

¹⁰⁰ Ibid, p.4

¹⁰¹ Luca, Weippl, 2008, 40

¹⁰² Brown, Lent, 2000, 40

¹⁰³ Ik zal mij in deze thesis louter concentreren op de online kanalen email, chat en videoconferencing en zal, vanwege de beperktheid van deze thesis, niet verder in gaan op audio interacties.

Een voorwaarde voor videoconferencing is het beheersen van basis computer vaardigheden.

3.5 Samenvattend; de online relatie tussen cliënt en counselor

In online counseling kunnen er twee typen van contact onderscheiden worden, namelijk synchronisch contact en asynchronisch contact. Synchronisch contact is een vorm van contact waarbij cliënt en counselor meteen op elkaar reageren en zij op hetzelfde moment deelnemen aan de counseling sessie. Asynchronisch contact is een vorm van contact waarbij de cliënt en de counselor op elkaar reageren, maar op een later tijdstip. Zij hoeven niet rechtstreeks op elkaar te reageren, maar er kunnen soms zelf een paar daagjes tussen zitten.

Videoconferencing komt het meest in de buurt van *face-to-face* counseling.¹⁰⁴ Het verschil echter is dat deze vorm van *face-to-face* bemiddeld contact is (internet) in plaats van fysieke nabijheid zoals bij de persoonsgerichte counseling. Dit onderscheid wordt niet expliciet gemaakt in de persoonsgerichte counseling of online counseling bronnen.

Vergeleken met de (fysieke) *face-to-face* counseling, zijn er een aantal barrières¹⁰⁵ die online counseling lastig maken voor counselors:

- Counselors vinden het moeilijk om signalen van cliënten te lezen en te begrijpen
- Counselors vinden het moeilijk om warmte en empathie uit te drukken
- Counselors vinden het moeilijk de betrokkenheid van de cliënt te volgen tijdens sessies
- Counselors vinden het moeilijk om om te gaan met technische barrières.

Deze punten komen overeen met 'Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt' als tweede categorie van de persoonsgerichte relatie. In negatieve zin wordt er geformuleerd wat de counselor zou moeten doen ten opzichte van de cliënt, maar nu niet lukt. Alleen het laatste punt 'Counselors vinden het moeilijk om signalen van cliënten te lezen en te begrijpen' valt onder categorie 1 van de persoonsgerichte relatie 'persoonlijke kwaliteiten van de counselor'.

Wanneer deze barrières in positieve zin worden geformuleerd¹⁰⁶, komen de punten van 'hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt' aan het licht in online counseling:

- Counselors moeten signalen van cliënten lezen en te begrijpen
- Counselors moeten warmte en empathie uitdrukken
- Counselors moeten de betrokkenheid van de cliënt volgen tijdens sessies

Er worden in online counseling een aantal oplossingen¹⁰⁷ genoemd die de barrières kunnen verhelpen. Dit komt neer op kwaliteiten die de counselor in huis hoort te hebben en komt overeen met categorie 1 van de persoonsgerichte relatie:

¹⁰⁴ Brown, Lent, 2000, 40

¹⁰⁵ Sucala, Schnur, Brackman, Constantino, Montgomery, 2013, 288

¹⁰⁶ Eigen conclusie. Afgeleid van de barrières van Sucala, Schnur, Brackman, Constantino en Montgomery

¹⁰⁷ Sucala, Schnur, Brackman, Constantino, Montgomery, 2013, 289, geparafraseerd

- De counselor heeft communicatie vaardigheden
- De counselor heeft het vermogen om de cliënt te begrijpen
- De counselor heeft het vermogen empathie over te brengen op de cliënt via online kanalen
- De counselor heeft technische vaardigheden.

Wanneer online counseling vergeleken wordt met (fysieke) *face-to-face* counseling zijn er een aantal spanningsvelden¹⁰⁸ te noemen, namelijk:

1. Afstand versus nabijheid
2. Anonimiteit versus argwaan
3. Traagheid versus snelheid
4. Ethisch-juridisch.

Bestcounselingdegrees.net voegt nog drie nadelen toe aan online counseling, namelijk:

- Het gebrek aan *face-to-face* contact: hierdoor is het lastig verbale en non-verbale hints op te pakken
- Vertrouwelijkheid: dit kan verbroken worden door middel van “hacken”
- Effectiviteit: er is een grotere kans van een foute diagnose

Naast de spanningsvelden die er zijn tussen online counseling en de *face-to-face* counseling, worden er ook specifiek alleen voordelen genoemd van online counseling wanneer vergeleken met *face-to-face* counseling. In de onderstaande punten onderscheid online counseling zich van *face-to-face* counseling:

1. Privacy
2. Vertrouwen in online hulp
3. Gelijkwaardige status
4. Emoties tonen
5. Sneller tot kern van de zaak
6. Emotionele controle
7. Gevoel van veiligheid
8. Experimenteren met nieuwe identiteit

Best counselingdegrees.net voegt nog een tweetal voordelen aan online counseling toe:

- Toegankelijkheid en gemak
- Betaalbaarheid

Daarnaast voegt counselling-directory.org.uk als extra voordeel het volgende punt toe:

- Flexibiliteit

¹⁰⁸ Ibid

3.5.1 De ervaringen en gevoelens van de cliënt

Wat opvalt, is dat de voordelen van online counseling grotendeels gaan over de ervaring van de cliënt. De rol van de counselor wordt niet op de voorgrond gezet, maar juist de gevoelens van de cliënt. Deze punten zouden dus niet zo snel vallen onder de drie categorieën van de persoonsgerichte relatie. Dat er in online counseling meer aandacht voor de ervaring en gevoelens van de cliënt lijkt te zijn dan in de persoonsgerichte counseling is merkwaardig, aangezien de persoonsgerichte counseling cliëntgericht pretendeert te zijn. Wanneer er echter wordt gekeken naar de rol van empathie, in de relatie tussen cliënt en counselor, lijkt de focus bijna alleen te liggen op wat voor handelingen de counselor moet verrichten. Hierin lijkt de counselor een soort tovenaardie, door zich te houden aan bepaalde uitdrukkingvormen van empathie, empathie kan ‘opwekken’ bij de cliënt. De cliënt lijkt hierin een passief persoon te zijn die slechts empathie hoeft te ervaren. Dit strookt echter niet met het punt vanuit de persoonsgerichte counseling; dat de cliënt wordt gezien als een verantwoordelijk wezen die capabel is in het veld van zelfsturing, zelfregulatie en zelfbegrip¹⁰⁹. Er valt eerder te verwachten dat er minder aandacht is voor de ervaring en gevoelens van de cliënt bij online counseling, aangezien cliënt en counselor zich op afstand van elkaar bevinden. Echter juist omdat er afstand is tussen de cliënt en counselor, lijkt er meer aandacht te zijn voor hoe deze afstand gecompenseerd moet worden. Vandaar dat binnen online counseling veel aandacht geschonken wordt aan de gevoelens van de cliënt en hoe de cliënt het best begrepen kan worden.

De volgende gevoelens van de cliënt komen terug in de eerder genoemde voordelen van online counseling:

- gevoel van veiligheid
- gevoel van controle

Het gevoel van veiligheid wordt grotendeels bepaald door de factoren ‘anonimiteit’ en ‘afstand tussen cliënt en counselor’.¹¹⁰ Het gevoel van controle wordt met name bepaald door de categorieën ‘toegankelijkheid’¹¹¹ en ‘flexibiliteit’¹¹².

Een punt die naast het bieden van anonimiteit verschilt van de *face-to-face* counseling, is dat cliënten kunnen experimenteren met verschillende identiteiten¹¹³ van zichzelf in online counseling.

3.5.2 Ter voorbereiding op hoofdstuk vier

In het volgende hoofdstuk zal de online relatie tussen cliënt en counselor vergeleken worden met de persoonsgerichte counseling. Hierin zullen de barrières & oplossingen en voordelen van

¹⁰⁹ Boy, Pine, 1999, 116

¹¹⁰ Croes, 2010, 30-34, geparafraseerd

¹¹¹ "Is the Future of Counseling and Therapy Online?." Best Counseling Degrees.

<http://www.bestcounselingdegrees.net/online/> (gevonden op 15 juni, 2014)

¹¹² "Online and telephone counselling." - Counselling Directory. <http://www.counselling-directory.org.uk/online-counselling.html> (gevonden op 15 juni, 2014)

¹¹³ Rifkin, 2009, 578

online counseling voor online counseling relatie vergeleken worden met de facetten van de persoonsgerichte relatie omschreven door Knox & Cooper en Boy & Pine. (2005).

De persoonsgerichte counseling en online counseling zullen vergeleken worden met elkaar aan de hand van de volgende categorieën:

- De vaardigheden van de counselor,
- Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt
- Wat de voorwaarden zijn van de relatie tussen cliënt en counselor.

Deze vergelijking moet leiden tot de vraag in hoeverre empathie ervaart kan worden in online counseling, beredeneert vanuit de persoonsgerichte counseling.

Hoofdstuk 4. Relatie tussen cliënt en counselor in de persoonsgerichte counseling en online counseling

Om te onderzoeken of het mogelijk is empathie te ervaren in online counseling, een van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling, moet er gekeken worden naar de relatie tussen cliënt en counselor, omdat het ervaren van empathie in die relatie plaatsvindt. Het is echter lastig om empathie waar te nemen in een dergelijke relatie. Empathie is namelijk een proces tussen cliënt en counselor dat niet gereduceerd kan worden tot het simpelweg spiegelen van gevoelens van de cliënt. Het is meer dan dat. Om toch te onderzoeken of empathie, zoals omschreven vanuit de persoonsgerichte counseling, plaats kan vinden in een online setting, dient er een vergelijking te worden gemaakt tussen de facetten van persoonsgerichte relatie en de online relatie. In de voorgaande hoofdstukken hebben we kunnen zien dat empathie enigszins begrepen kan worden vanuit de relatie tussen cliënt en counselor waarin de counselor empathie uitdrukt via taal, toon of lichaamstaal. Onderzoekers vanuit de persoonsgerichte counseling hebben daarom verschillende facetten van deze relatie geëxpliciteerd. De diverse facetten van persoonsgerichte relatie zullen in dit hoofdstuk vergeleken worden met de facetten van de online relatie.

4.1. De drie categorieën van de relatie tussen cliënt en counselor

Uit de hoofdstuk 1 is gebleken dat er drie categorieën¹¹⁴ zijn in de persoonsgerichte relatie. Om de persoonsgerichte relatie te vergelijken met de online relatie is voor het gemak een overzichtelijke tabel gemaakt:

¹¹⁵ Categorieën	Persoonsgerichte relatie	Online relatie
1. De kwaliteiten, attitudes en vaardigheden van de counselor	<ul style="list-style-type: none">- De counselor moet eigen ervaringen inbrengen- De counselor moet een warme sfeer neerzetten en heeft bepaalde kwaliteiten zoals: aardig, warm en empathisch,- De counselor is onderlegd in de persoonsgerichte counseling: hij heeft het vermogen de diepte in te gaan, is wijs en ervaren en is zelfverzekerd, sterk en op zijn gemak met moeilijke gesprekstof¹¹⁶	<ul style="list-style-type: none">- De counselor heeft communicatie vaardigheden- De counselor heeft het vermogen om de cliënt te begrijpen- De counselor heeft het vermogen empathie over te brengen op de cliënt via online kanalen- De counselor heeft technische vaardigheden¹¹⁷
2. Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt	<ul style="list-style-type: none">- De counselor draagt de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling uit en bezit de attitudes en vaardigheden zoals: verwelkomend, geduldig, (opr)echt en menselijk zijn, toegewijd, uitnodigend, aanwezig,	<ul style="list-style-type: none">- Counselors moeten signalen van cliënten te lezen en te begrijpen- Counselors moeten warmte en empathie uitdrukken

¹¹⁴ Deze categorieën zijn ontstaan vanuit de bronnen Knox & Cooper, 2010 en Boy & Pine, 1999

¹¹⁵ Zelf gemaakte tabel waarin gebruikte bronnen worden samengevat

¹¹⁶ Knox, Cooper, 2010, 15-17

¹¹⁷ Sucala, Schnur, Brackman, Constantino, Montgomery, 2013, 289

	begripvol, open, acceptierend, verwelkomend, uitnodigend - De cliënt heeft een actieve rol in de persoonsgerichte counseling. Hij hoort zelf met uitkomsten te komen en heeft verantwoordelijkheid over zijn eigen situatie - De counselor creëert voorwaarden voor de cliënt zodat de cliënt zijn verhaal op een vertrouwelijke, veilige en open manier kan vertellen. De counselor moet hiervoor vertrouwenswaardig en professioneel te werk gaan waarin hij de cliënt een gevoel van veiligheid, wederkerigheid, en 'iets meer' dan zijn werk als counselor kan bieden ¹¹⁸	- Counselors moeten de betrokkenheid van de cliënt volgen tijdens sessies ¹¹⁹
3. Voorwaarden van de relatie	- <i>Face-to-face</i> relatie - De cliënt participeert vrijwillig in de counseling sessies - Sensitieve communicatie op affectieve, cognitieve, verbale & non-verbale manier. - De persoonsgerichte relatie gaat uit van een mensbeeld - Wie de cliënt is gaat vooraf aan wie de cliënt wordt - De drie kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling kunnen niet los gezien worden van elkaar. ¹²⁰	- Ethisch-juridisch: het is de vraag waar de grenzen van de hulpverlening liggen in online counseling. Dusver is dat nog niet helder genoeg. ¹²¹

Om de persoonsgerichte relatie te vergelijken met de online relatie, zal elke categorie puntsgewijs besproken worden.

1. De kwaliteiten van de counselor

Wat opvalt wanneer de persoonsgerichte relatie vergeleken wordt met de online relatie, is dat het neerzetten van een warme sfeer lastiger lijkt in online counseling. De cliënt en de counselor bevinden zich namelijk niet fysiek in dezelfde ruimte. Er kunnen dus verschillende sferen zijn in online counseling wanneer de cliënt zich in een andere ruimte bevindt dan de counselor. Sfeer is iets sensitiefs, iets wat aangevoeld moet worden. De sfeer laat zich moeilijker sturen door de counselor wanneer de sessies tussen cliënt en counselor niet plaatsvinden in dezelfde ruimte.

Iets anders wat opvalt, is dat online counseling zich meer lijkt te richten op het overbrengen van begrip of empathie naar de cliënt. De hypothese is dat dit lastiger is, omdat wederom de cliënt en counselor zich op afstand van elkaar bevinden. Hiervoor zijn vaardigheden, zoals goed kunnen communiceren, extra belangrijk om tot wederzijds begrip te kunnen komen. Hiervoor is het echter van belang dat counselor evenals cliënt technische vaardigheden bezitten.

¹¹⁸ Boy & Pine, 1999, 116, geparafraseerd en Knox, Cooper, 2010, 15-17

¹¹⁹ Sucala, Schnur, Brackman, Constantino, Montgomery, 2013, 288, geparafraseerd

¹²⁰ Boy & Pine, 1999, p.116, geparafraseerd en Knox, Cooper, 2010, 15-17

¹²¹ Croes, 2010, 30-34, geparafraseerd

Ik mis hier een beetje een conclusie die stelt of er nu wel of geen andere kwaliteiten nodig zijn. Behalve technische vaardigheden, moeten online counselors getraind worden in het bepalen van sfeer op afstand of is dat überhaupt niet mogelijk?

2. Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt

Het is opmerkelijk dat bij online counseling het kunnen volgen van de cliënt, het begrijpen van de cliënt of het overbrengen van empathie naar de cliënt centraal staat. De aandacht naar de cliënt toe zou eerder verwacht worden bij de persoonsgerichte counseling met zijn cliëntgerichte aanpak. Het lijkt erop dat de afstand tussen cliënt en counselor in online counseling resulteert in een verhoogde prioritering van de verhouding tot en ervaring van de cliënt.

Een belangrijk punt voor de persoonsgerichte counseling in deze categorie is het uitdragen van de kernvoorwaarden die als basis dienen voor de persoonsgerichte counseling. Het is dan ook niet verwonderlijk dat online counseling hier geen aandacht aan schenkt. Daarnaast heeft de cliënt een actieve rol in de persoonsgerichte counseling en is het niet de bedoeling dat de counselor met oplossingen komt voor de cliënt. Verder hoort de persoonsgerichte counselor enkele voorwaarden te scheppen zodat de cliënt op een vertrouwelijke en open manier zijn verhaal kan doen. Een punt van aandacht is dat er in online counseling specifiek wordt gerefereerd naar het overbrengen van warmte en empathie op de cliënt. Bij de persoonsgerichte counseling wordt dit niet specifiek genoemd, maar empathie zit wel vervat in de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling. In die zin kan er gezegd worden dat beide vormen van counseling aandacht geven aan het overbrengen van empathie op de cliënt.

Het belangrijkste verschil in de verhouding tot de cliënt tussen de persoonsgerichte en de online counseling is...

3. Voorwaarden van de relatie

Een harde eis in de persoonsgerichte relatie is dat de cliënt en counselor *face-to-face* afspreken. We hebben echter in hoofdstuk drie gezien dat er in de persoonsgerichte counseling verder niet in gegaan wordt op wat er bedoeld wordt met *face-to-face* contact. Men lijkt ervan uit te gaan dat het een vaststaand gegeven is, namelijk een direct contact waarbij cliënt en counselor in dezelfde ruimte aanwezig zijn. Het is niet duidelijk of in de persoonsgerichte counseling videoconferencing ook gerekend mag worden tot *face-to-face* contact. Wellicht moet er daarom een onderscheid worden aangebracht tussen het fysieke en het bemiddelde *face-to-face* contact. Het is lastiger voor de online counseling om te communiceren op sensitieve wijze dan voor de persoonsgerichte counseling. De counselor kan namelijk niet non-verbaal communiceren, of non-verbaliteit zien van de cliënt. Dit zou wellicht nog wel mogelijk zijn bij videoconferencing counseling waarbij cliënt en counselor elkaar kunnen zien.

Online counseling heeft dusver nog niet zoveel voorwaarden gesteld aan de relatie tussen cliënt en counselor. Dit komt omdat het nog onduidelijk is waar de grenzen van de hulpverlening liggen. De voorwaarden van online counseling zijn nog in ontwikkeling.

Uit de drie bovenstaande categorieën valt te leiden dat:

- **Sfeer en sensitieve** communicatie lijkt lastiger te zijn via online counseling dan via de persoonsgerichte counseling. De **non-verbaliteit** valt weg bij chat en e-mail counseling. Dit zou echter wel mogelijk kunnen zijn via videoconferencing counseling.
- De persoonsgerichte counseling stelt als harde eis **face-to-face** contact voor. Er wordt echter niet geëxpliciteerd wat hieronder wordt verstaan. Videoconferencing counseling zou dan alsnog mogelijk zijn via een bemiddeld *face-to-face* contact. De vraag is echter of de persoonsgerichte counseling alleen fysieke *face-to-face* contact bedoeld.¹²²
- Counselor evenals cliënt moeten in online counseling **technische vaardigheden** bezitten om goed te kunnen communiceren.

4.2. Barrières en mogelijkheden, voor- en nadelen

In hoofdstuk 3 zijn we bij online counseling een aantal barrières tegen gekomen die het contact tussen de cliënt en de counselor (kunnen) bemoeilijken. Ook hebben we gezien dat deze barrières door middel van onder andere communicatie- en technische vaardigheden kunnen worden weggenomen. In deze paragraaf zullen we kijken naar de mogelijke consequenties van deze barrières en mogelijkheden voor de persoonsgerichte counseling. Dit zal gedaan worden door de drie eerder uiteengezette categorieën van de persoonsgerichte counseling¹²³ naast de barrières en mogelijkheden van online counseling te plaatsen. Vervolgens zal er ook gekeken worden naar de voor- en nadelen van online counseling en in hoeverre dit consequenties heeft voor de persoonsgerichte counseling in een ‘online modus’.

In onze vergelijkende analyse toetsen we de barrières en mogelijkheden en voor- en nadelen van een online relatie worden vergeleken, dan kan er een conclusie worden getrokken over de inhoudelijke verschillen tussen online counseling en de persoonsgerichte counseling. Als de persoonsgerichte counseling tijdelijk in een “online modus” wordt geplaatst, dan kunnen we de verschillen tussen de persoonsgerichte counseling en online counseling duidelijk in kaart brengen. Vervolgens kunnen we aan de hand van deze verschillen naar de mogelijkheden en beperkingen voor het ervaren van empathie in online counseling analyseren.

4.2.1. Barrières en mogelijkheden

In deze subparagraaf worden de mogelijke consequenties voor een “online modus” van de persoonsgerichte counseling uiteengezet door de barrières en mogelijkheden van online counseling te leggen naast de drie categorieën van de persoonsgerichte counseling.

¹²² Eigen conclusie, getrokken vanuit de besproken bronnen

¹²³ Voor een volledig overzicht van de drie categorieën van de persoonsgerichte counseling verwijs ik u naar p.26

Barrière 1: *Moeilijkheden hebben met het lezen van de signalen van cliënten en het begrijpen van cliënten.*

Vaardigheid: *Communicatievaardigheden.*

De persoonsgerichte counseling verwacht van counselors dat zij bepaalde kwaliteiten bezitten. Zoals categorie 2 ‘Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt’ van de persoonsgerichte counseling laat zien, heeft een persoonsgerichte counselor kwaliteiten zoals: verwelkomend, begripvol en accepterend zijn. Deze kwaliteiten moeten bijdragen aan het contact tussen cliënt en counselor online. Daarnaast laat categorie 3 ‘De voorwaarden van de relatie’ van de persoonsgerichte counseling zien dat persoonsgerichte counselors sensitief kunnen communiceren op een affectieve, cognitieve, verbale en non-verbale manier. Persoonsgerichte counselors zijn getraind op het vlak van communicatie waarin het begrijpen van de cliënt centraal staat en communiceren verder gaat dan het verbale. Een uitdaging voor de persoonsgerichte counseling blijft echter op afstand communiceren met de cliënt. Ondanks de vele kwaliteiten die de persoonsgerichte counselor in huis heeft, vindt er altijd fysiek *face-to-face* contact plaats. Een mogelijke consequentie is dat wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik wil maken van online counseling, de persoonsgerichte counselor zich moet scholen in het overbrengen van zijn kwaliteiten via schrift (voor de vormen email en chat counseling)¹²⁴

Barrière 2: *Het uitdrukken van warmte en empathie.*

Vaardigheid: *Het vermogen om warmte en empathie over te brengen op de cliënt via online kanalen.*

De eerste categorie ‘De persoonlijke kwaliteiten van de counselor’ van de persoonsgerichte counseling laat zien dat het een kwaliteit is van de persoonsgerichte counselor om empathisch te zijn. In de eerste categorie komt ook naar voren dat de counselor een warme sfeer moet neerzetten en de counselor moet persoonlijke kwaliteiten hebben als aardig en warm- en empathisch zijn. Bovendien is empathie één van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling is. Kortom, de persoonsgerichte counseling heeft alles te maken met empathie. De persoonsgerichte counselors zijn onderlegd in empathisch communiceren.

Een mogelijke consequentie is dat wanneer de persoonsgerichte counselor gebruik wil maken van online counseling hij moet aanleren zich empathisch uit te drukken door middel van schrift (voor de vorm chat en email counseling).

Barrière 3: *Het volgen van de betrokkenheid van de cliënt in de sessie.*

Vaardigheid: *Het vermogen op accurate wijze de cliënt te begrijpen.*

De persoonsgerichte counselor weet, zoals we eerder gezien hebben in categorie 3, sensitief te communiceren op verbale en non-verbale wijze. Daarnaast zagen we in categorie 2 dat de persoonsgerichte counselor kwaliteiten bezit waarin hij uitnodigend, verwelkomend, begripvol

¹²⁴ Zie de aanbevelingen op pagina 73. Aangezien dit onderzoek zich niet richt op schrijf therapie, maar dit een geheel nieuw onderzoek met zich mee brengt, zal ik niet verder in gaan op de diverse vormen van schrijf therapie in relatie tot empathie. In de aanbevelingen is een link geplaatst naar een artikel over schrijf therapie en online counseling die voor een vervolgonderzoek gebruikt kan worden.

en accepterend is. Deze kwaliteiten moeten bijdragen aan de relatie tussen cliënt en counselor online, waarin de persoonsgerichte counselor de cliënt uitnodigt om zich te uiten en zich hierin accepterend opstelt. In categorie 3 van de persoonsgerichte counseling hebben we kunnen zien dat de persoonsgerichte counseling bestaat uit een fysieke? *face-to-face* relatie. De betrokkenheid van de cliënt is gemakkelijker te controleren wanneer deze tegenover de counselor zit, dan wanneer de cliënt en counselor op afstand communiceren. Een belangrijke consequentie is dus dat de counselor zijn kwaliteiten - zoals sensitief communiceren, uitnodigend, verwelkomend, begripvol en accepterend zijn - ook op afstand weet in te zetten.

Barrière 4: *Het omgaan met technische barrières.*

Vaardigheid: *Technische vaardigheden.*

Het bezitten van technische vaardigheden komt niet voor in de drie categorieën van de persoonsgerichte counseling. Persoonsgerichte counselors zullen dus zichzelf moeten scholen in techniek zodat zij voldoende technische vaardigheden bezitten om e-mail, chat en videoconferencing counseling te kunnen geven. Een consequentie voor de persoonsgerichte counselors is dat zij de drie categorieën online moeten weten over te brengen en daarvoor is het noodzakelijk dat zij technische vaardigheden moeten aanleren.

4.2.2. Voor- en nadelen

Zoals we eerder hebben gezien heeft online counseling spanningsvelden en voor- en nadelen. In deze sub paragraaf zal er gekeken worden naar de consequenties van deze spanningsvelden en voor- en nadelen voor de persoonsgerichte counseling in de ‘online modus’.

Online counseling heeft een viertal aan spanningsvelden, namelijk:

1. Afstand versus nabijheid: sommige cliënten wensen nabijheid, andere prefereren afstand.
2. Anonimiteit versus argwaan: sommige cliënten vinden anonimiteit fijn, andere cliënten vinden het lastig wanneer ze de persoon in kwestie niet kennen.
3. Traagheid versus snelheid: online counseling kan snel hulp bieden, maar typen kan juist weer vertragend werken.
4. Ethisch juridisch: de grenzen van de hulpverlening zijn nog niet helder.

De voor- en nadelen van online counseling ten opzichte van *face-to-face* counseling zijn naast elkaar weergegeven in de onderstaande tabel:

Nadelen online counseling	Voordelen online counseling
1. Gebrek aan <i>face-to-face</i> contact	1. Privacy: er kan niet meegeluisterd worden
2. Vertrouwelijkheid kan verbroken worden door bijvoorbeeld hacken	2. Vertrouwen door anonimiteit: cliënten durven zich sneller bloot te geven
3. Effectiviteit: er is een grotere kans op een foute diagnose	3. Gelijkaardige status: cliënten worden niet afgerekend op uiterlijkheden of etniciteit
4. Verzekeringsmaatschappijen verzekeren zelden de kosten van online counseling	4. Emoties tonen: cliënten zijn minder bang om veroordeeld te worden en tonen sneller hun emoties
5. Medicatie kan niet voorgeschreven worden na het volgen van een online sessie	5. Sneller tot de kern van de zaak: door anonimiteit verloopt communicatie sneller en komt men sneller tot de kern van de zaak
	6. Emotionele controle: de cliënt kiest zelf de tijd en plaats van de sessie
	7. Gevoel van veiligheid: door de afstand tussen cliënt en counselor vergroot dat het gevoel van veiligheid
	8. Experimenteren met een nieuwe identiteit: online counseling biedt de mogelijkheid van het ontdekken van een virtuele identiteit waardoor er nieuwe delen van het 'zelf' geëxploreerd kunnen worden
	9. Toegankelijkheid en gemak: online counseling is laagdrempelig waardoor het de barrière van het vragen van hulp weg neemt
	10. Betaalbaarheid: bij online counseling komen er bijvoorbeeld geen extra kosten van het huren van een ruimte bij de prijs
	11. Flexibiliteit: sessies kunnen op flexibelere tijden ingepland worden vergeleken met <i>face-to-face</i> counseling

Op het moment dat we onze focussen op de nadelen van online counseling en deze vervolgens vergelijken met de categorieën van de persoonsgerichte counseling kunnen de volgende conclusies worden getrokken: (i) er is geen fysiek *face-to-face* contact in online counseling, (ii) het gevaar dreigt van hacken (wat het vertrouwen tussen cliënt en counselor kan schaden), (iii) er kan een misdiagnose worden gegeven, (iv) het is niet mogelijk om medicatie voor te schrijven na een online sessie en, tot slot, (v) verzekeringsmaatschappijen vergoeden zelden of niet online counseling. De persoonsgerichte counseling heeft niet deze nadelen en het is maar zeer de vraag of de relatie nog persoonsgericht kan worden genoemd wanneer het *face-to-face* contact en de vertrouwensband tussen cliënt en counselor verdwijnt. Deze definitiekwestie zal hier verder met

rust gelaten worden, aangezien dit niet relevant is voor dit onderzoek. Het doel hier is om de persoonsgerichte counseling in een ‘online modus’ te zetten om de persoonsgerichte relatie met de online relatie te kunnen vergelijken.

Wat opvalt in deze vergelijkende analyse is dat voordelen maar relatief zijn, omdat ze zich bevinden binnen de vier spanningsvelden van online counseling, zoals dat anonimiteit alleen een voordeel is voor de cliënt die zich op zijn gemak voelt bij anonimiteit. Voor anderen is dit juist een nadeel omdat zij argwanend worden van anonimiteit en om die reden fysiek *face-to-face* contact prefereren. De voordelen die niet behoren tot een van de spanningsvelden van online counseling zijn:

Voordelen online counseling
1. Privacy: er kan niet meegeluisterd worden
3. Gelijkaardige status: cliënten worden niet afgerekend op uiterlijkheden of etniciteit
6. Emotionele controle: de cliënt kiest zelf de tijd en plaats van de sessie
8. Experimenteren met een nieuwe identiteit: online counseling biedt de mogelijkheid van het ontdekken van een virtuele identiteit waardoor er nieuwe delen van het ‘zelf’ geëxploreerd kunnen worden
9. Toegankelijkheid en gemak: online counseling is laagdrempelig waardoor het de barrière van het vragen van hulp weg neemt
10. Betaalbaarheid: bij online counseling komen er bijvoorbeeld geen extra kosten van het huren van een ruimte bij de prijs
11. Flexibiliteit: sessies kunnen op flexibelere tijden ingepland worden vergeleken met <i>face-to-face</i> counseling

De bovenstaande voordelen van online counseling zullen nu gelegd worden naast de drie categorieën van de persoonsgerichte counseling om de mogelijke consequenties van de persoonsgerichte counseling online in beeld te krijgen.

Voordeel 1: privacy

Het is uiterst belangrijk voor de relatie tussen cliënt en counselor dat de privacy van de cliënt wordt gewaarborgd. Aangezien e-mail en chat counseling niet verbaal verlopen, maar via schrift is er geen gevaar van afluisteren. Dit is natuurlijk anders in de persoonsgerichte counseling waar er *face-to-face* afgesproken wordt met de cliënt. Een consequentie is dat persoonsgerichte counselors meer hun best moeten doen om het gevoel van veiligheid bij de cliënt te waarborgen in de *face-to-face* relatie. Wanneer de cliënt het idee heeft dat zijn privacy in het geding is, zou dat nadelig effect kunnen hebben op de relatie tussen cliënt en counselor. Sommige cliënten vinden het gevaar van afluisteren groter dan andere cliënten. Wanneer de persoonsgerichte counseling gebruikt maakt van online counseling zou dit een mogelijkheid zijn om cliënten te helpen die gevoelig zijn voor het gevaar van afluisteren. Een consequentie is dus dat de persoonsgerichte counseling hulp op maat kan bieden voor haar cliënten.

Voordeel 3: gelijkwaardige status

Door anonimiteit in online counseling kan de cliënt niet afgerekend worden op bijvoorbeeld uiterlijkheden of etniciteit. Dit kan een gevoel van veiligheid met zich meebrengen, aangezien de persoonsgerichte counseling bestaat uit *face-to-face* relaties en daarin loopt de cliënt het ‘gevaar’ dat hij of zij wordt afgerekend op uiterlijkheden of etniciteit. Daartegenover kan worden gezet dat er van de persoonsgerichte counselor kwaliteiten verwacht te bezitten als verwelkomend, geduldig, toegewijd, uitnodigend, begripvol, open, acceptierend, (opr)echt en menselijk zijn. Dit zou ervoor moeten zorgen dat veroordelingen op basis van uiterlijkheden of etniciteit worden ondervangen. Daarnaast is een van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling het hebben van onvoorwaardelijke positieve aandacht (*unconditional positive regard*) voor de cliënt. Bij deze kernvoorwaarde is het van belang dat de counselor vooroordelen loslaat. Als de counselor in staat is de houding aan te nemen waarin hij zijn vooroordelen loslaat en de cliënt accepteert, dan is het waarschijnlijker dat er beweging of ontwikkeling is waar te nemen bij de cliënt.

Het probleem is echter niet de professionaliteit van de counselor, waarvan we mogen verwachten dat deze standaard aanwezig is, het probleem is dat een (potentiële) cliënt gevoelig of angstig is voor een veroordeling en daarom mogelijk niet op een eerste sessie komt. Wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik zou maken van online counseling zou het een extra mogelijkheid kunnen bieden aan cliënten die gevoelig of angstig zijn voor een mogelijke veroordeling. Door eerst online sessies te volgen met de cliënt kan het gemakkelijker zijn voor de cliënt om vervolgens *face-to-face* sessies te volgen.

Voordeel 6 & 11: emotionele controle en flexibiliteit

Deze voordelen zijn voor overzichtelijke redenen samengebundeld, aangezien zij beide betrekking hebben op de mate van flexibiliteit in het plannen van sessies in online counseling. Er zijn voldoende redenen om voor de flexibiliteit van online counseling te pleiten, aangezien er geen rekening gehouden hoeft te worden met het inplannen van een ruimte voor sessies, scheelt dit tijd. Daarnaast zijn sessieruimten alleen beschikbaar tussen bepaalde tijden. Bij online counseling hoeft er niet per se binnen gefixeerde uren gewerkt te worden. Online counseling wordt niet gehinderd door beschikbare tijden van een externe ruimte. Verder hoort de persoonsgerichte counseling rekening te houden met reistijden, aangezien zowel cliënt als counselor moeten reizen naar de plaats van bestemming is het lastiger flexibel te zijn in tijden. De cliënt en counselor in online counseling hebben meer mogelijkheden om sessies in te plannen, aangezien zij vanuit huis met elkaar kunnen communiceren via de computer. Ervan uitgaande dat een werkweek bestaat uit 40 uur kan het zijn dat de persoonsgerichte counselor minder cliënten op een dag kan helpen, aangezien er meer tijd gespendeerd wordt aan reizen en er rekening gehouden moet worden met de beschikbare tijden van een ruimte. Wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik zou maken van online counseling zou de persoonsgerichte counselor ook cliënten kunnen ondersteunen die niet binnen werktijden langs kunnen komen (door bijvoorbeeld het werk van de cliënt).

Voordeel 8: experimenteren met een nieuwe identiteit

Het voordeel van experimenteren in een virtuele wereld is dat cliënten een ander deel van hun “zelf” kunnen exploreren in deze virtuele omgeving wat niet mogelijk is in een *face-to-face* relatie. Omdat de cliënt in deze virtuele wereld andere delen van zichzelf leert kennen, kan de counselor zich nog meer in de wereld van de cliënt inleven. Als de counselor zich meer kan inleven in de cliënt, dan zal het begrip van de counselor jegens de cliënt vergroten. Zoals we in een eerder voorbeeld bij Sherry Turkle’s MUD’s hebben gezien¹²⁵, leerde haar onderzoek ons dat cliënten volledig zichzelf durfde te zijn in een virtuele wereld.

Voordeel 9: toegankelijkheid en gemak

Online counseling zorgt voor laagdrempeligheid. Mensen die het lastig vinden om hulp te vragen kunnen eerst vanuit het comfort van thuis kennis maken met online counseling. Online counseling is dan minder bedreigend dan *face-to-face* counseling, zoals dat het geval is bij persoonsgerichte counseling. Een mogelijke consequentie van de persoonsgerichte counseling is dat cliënten niet naar de persoonsgerichte counselor komen omdat zij niet meteen het *face-to-face* contact aan durven. Een andere consequentie wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik maakt van online counseling, is dat de persoonsgerichte counseling cliënten kan helpen die moeite hebben met hulp vragen door eerst met ze online te spreken. Na enkele sessies zou de cliënt mogelijk minder moeite hebben met *face-to-face* contact waarnaar de sessies van online naar offline (*face-to-face*) verschoven kunnen worden.

Voordeel 10: betaalbaarheid

Aangezien online counseling verder geen kosten heeft aan het huren van een ruimte is de prijs vaak goedkoper dan bij de persoonsgerichte counseling die wel kosten heeft aan huur. Door een verlaagd uurtarief zullen mensen die dat nu te duur vinden wel hun weg naar een online counselor vinden of men zal sneller kiezen voor online counseling aangezien zij daar minder hoeven te betalen.

4.2.3 Tot slot de consequenties samengevat

Wanneer de barrières en mogelijkheden worden gelegd naast de drie categorieën van de persoonsgerichte counseling valt er op te merken dat de persoonsgerichte counselors vele kwaliteiten in huis hebben die ook van belang zijn in online counseling. Kwaliteiten zoals: sensitief communiceren, empathisch-, warm-, verwelkomend-, uitnodigend-, accepterend-, begripvol zijn. Een consequentie van online counseling voor de persoonsgerichte counseling is dat de persoonsgerichte counselor een andere manier van communiceren moet aanleren, namelijk via schrift. Daarbij is de uitzondering uiteraard videoconferencing waarin de cliënt en counselor elkaar kunnen zien en met elkaar op verbale en non-verbale wijze kunnen communiceren. Echter email en chat hebben als voorwaarde dat de persoonsgerichte counselor zijn kwaliteiten weet in te zetten door middel van schrift.

¹²⁵ Zie §3.3.1.

Naast het aanleren van communiceren via schrijven, hoort de persoonsgerichte counselor ook om te leren gaan met techniek. Technische vaardigheden zijn dus van belang.

Dus om de persoonsgerichte counseling online te kunnen toepassen zouden persoonsgerichte counselors zich moeten scholen om op begripvolle en empathische wijze te communiceren via schrift. Deze vaardigheid geldt dan ook voor online counselors. Persoonsgerichte counselors hebben echter vanuit de kernvoorwaarden meegekregen hoe zij empathisch moeten communiceren. Dit zal persoonsgerichte counselors wellicht helpen bij het sneller aanleren van de vaardigheid van empathisch schrijven dan bij online counselors het geval is.

In de voorgaande paragrafen zijn er verschillende consequenties voor de persoonsgerichte counseling uiteen gezet. Hierin is het onderscheid te maken dat er consequenties zijn voor de persoonsgerichte counseling wanneer er alleen een *face-to-face* relatie tussen cliënt en counselor plaatsvindt en deze vorm van counseling vergeleken wordt met online counseling. Daarnaast zijn er consequenties voor de persoonsgerichte counseling wanneer deze, naast *face-to-face* relaties, gebruik maakt van online counseling.

Wanneer we kijken naar de voordelen van online counseling en wat voor consequenties dat heeft voor de persoonsgerichte counseling in de ‘*face-to-face* modus’ en de ‘online modus’ komt daar het volgende uit:

Voordeel online counseling	Consequentie voor de persoonsgerichte counseling in de <i>face-to-face</i> relatie	Consequentie voor de persoonsgerichte counseling die gebruik maakt van online counseling
Privacy	Een consequentie is dat persoonsgerichte counselors meer hun best moeten doen om het gevoel van veiligheid bij de cliënt te waarborgen. Wanneer de cliënt het idee heeft dat zijn privacy in het geding is, zou dat nadelig effect kunnen hebben op de relatie tussen cliënt en counselor.	Wanneer de persoonsgerichte counseling gebruikt maakt van online counseling zou dit een mogelijkheid zijn om cliënten te helpen die gevoelig zijn voor het gevaar van af luisteren. Een consequentie is dat op deze wijze de persoonsgerichte counseling hulp op maat kan bieden voor haar cliënten.
Gelijkwaardige status	Een consequentie kan zijn dat de cliënt zich sneller veroordeeld voelt in de persoonsgerichte counseling dan in online counseling, echter zoals we hebben gezien in de drie categorieën van de persoonsgerichte counseling behoort de persoonsgerichte counselor zich acceptierend op te stellen zonder te veroordelen.	Wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik zou maken van online counseling zou het een mogelijkheid kunnen bieden aan cliënten die gevoelig zijn voor veroordeling. Door eerst online sessies te volgen met de cliënt zou het wellicht gemakkelijker zijn voor de cliënt om vervolgens <i>face-to-face</i> sessies te volgen.
Emotionele controle & Flexibiliteit	Een mogelijke consequentie kan zijn dat de persoonsgerichte counselor minder cliënten op een dag kan helpen aangezien er meer tijd gespendeerd wordt aan reizen en er rekening gehouden moet worden met de beschikbare	Wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik zou maken van online counseling zou de persoonsgerichte counselor ook cliënten kunnen ondersteunen die niet binnen werktijden langs kunnen komen (door

	tijden van een ruimte.	bijvoorbeeld het werk van de cliënt).
Experimenteren met een nieuwe identiteit	Een mogelijke consequentie is dat de cliënt niet andere kanten van zichzelf ontdekt, maar op de oppervlakte blijft.	Wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik zou maken van online counseling zou een mogelijke consequentie kunnen zijn dat het extra diepte zal geven aan het gesprek tussen cliënt en counselor.
Toegankelijkheid & gemak	Een mogelijke consequentie van de persoonsgerichte counseling is dat cliënten niet naar de persoonsgerichte counselor komen omdat zij niet meteen het <i>face-to-face</i> contact aan durven.	Een andere consequentie, wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik zou maken van online counseling, is dat de persoonsgerichte counseling cliënten kan helpen die moeite hebben met hulp vragen door eerst met ze online te spreken.
Betaalbaarheid	Een mogelijke consequentie is dat cliënten sneller gebruik zullen maken van online counseling aangezien zij daar minder hoeven te betalen.	Wanneer de persoonsgerichte counseling gebruik zou maken van online counseling, zou de persoonsgerichte counselor minder sessies in hoeven plannen in een gehuurde ruimte. Dit zou kostenverlagend zijn wat als consequentie heeft dat de persoonsgerichte counselor mee kan concurreren in prijs van online counseling en cliënten eerder zullen kijken naar kwaliteit in plaats van kwantiteit.

Zoals te zien is in de bovenstaande tabel, zijn er consequenties voor de persoonsgerichte counseling in de ‘*face-to-face* modus’ en voor de persoonsgerichte counseling in de ‘online modus’. Online counseling sluit niet de persoonsgerichte counseling uit of andersom. Online counseling kan op sommige punten een aanvulling zijn voor de persoonsgerichte counseling zoals te zien is in de tabel. Daarnaast heeft de persoonsgerichte counselor veel kwaliteiten in huis die van pas zouden komen in online counseling, zoals bijvoorbeeld empathie. Naast de bovenstaande consequenties voor de persoonsgerichte counseling in de ‘online modus’, zijn er twee duidelijke vaardigheden die de persoonsgerichte counselor evenals online counselor zou moeten aanleren om zijn diensten online aan te kunnen bieden; namelijk technische vaardigheden en het overbrengen van empathie via schrift.

Naast het aanleren van technische vaardigheden en empathisch communiceren via schrift, kwamen er nog een aantal verschillen naar voren tussen de persoonsgerichte (*face-to-face*) counseling en online counseling:

1. Privacy: er is een gevaar bij de persoonsgerichte (*face-to-face*) counseling dat er meegeluisterd wordt. Bij online counseling zou dit niet mogelijk zijn, echter hier is wel het gevaar van hacken wat de privacy kan schaden.

2. Gelijkwaardige status: in de persoonsgerichte (*face-to-face*) counseling kan een cliënt sneller veroordeeld worden op uiterlijkheden of etniciteit. Bij online counseling kan dit niet in verband met anonimiteit. De persoonsgerichte counselor zou echter niet de cliënt mogen veroordelen op basis van uiterlijkheden of etniciteit, aangezien een van de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte benadering is dat de persoonsgerichte counselor onvoorwaardelijke acceptatie heeft voor de cliënt. Daarnaast blijkt uit de thesis blijkt dat de ene cliënt *face-to-face* contact

prefereert en de andere cliënt juist anonimiteit. De voorkeur van de cliënt staat in dit punt centraal.

3. Emotionele controle en flexibiliteit: bij de persoonsgerichte (*face-to-face*) counseling kunnen er minder cliënten behandeld worden op een dag doordat er meer tijd verloren gaat aan reizen en er rekening gehouden moet worden met de beschikbare tijden van een ruimte. Bij online counseling kunnen sessies buiten de beschikbare tijden van een ruimte gepland worden. Dit kan een uitkomst bieden voor cliënten die niet kunnen afspreken binnen kantooruren.

4. Experimenteren met een nieuwe identiteit: het kan zijn dat in de persoonsgerichte (*face-to-face*) counseling de cliënt geen andere kanten van zichzelf ontdekt, wat kan leiden tot een oppervlakkig gesprek. Bij online counseling ontwikkelt de cliënt een andere identiteit; namelijk een virtuele identiteit. Dit zou extra diepte kunnen geven aan het gesprek tussen cliënt en counselor.

5. Toegankelijkheid en gemak: sommige cliënten durven de counselor niet meteen *face-to-face* te spreken zoals dit het geval is bij de persoonsgerichte counseling. Dit kan ervoor zorgen dat de cliënt een drempel ervaart in het vragen van hulp. Online counseling kan drempelverlagend werken in het vragen van hulp.

6. Betaalbaarheid: bij de persoonsgerichte (*face-to-face*) counseling bestaan de prijzen deels uit het huren van een ruimte. Hierdoor is de prijs vaak duurder dan bij online counseling. Een consequentie kan zijn dat cliënten sneller voor online counseling kiezen in verband met de lagere prijzen. Online counseling heeft geen kosten aan een ruimte waardoor de prijzen vaak lager zijn dan bij de persoonsgerichte (*face-to-face*) counseling. Echter een nadeel van online counseling is dat deze vaak niet vergoed wordt door verzekeringen. Persoonsgerichte counseling wel.

Kortom, de grootste verschillen tussen de persoonsgerichte (*face-to-face*) counseling en online counseling zijn samenvattend: privacy, anonimiteit, flexibiliteit, virtuele identiteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid.

4.3. Wat voor invloed hebben de voor- en nadelen van online counseling op het ervaren van empathie?

Zoals we in de paragraaf 4.2 hebben gelezen, heeft online counseling voor- en nadelen en spanningsvelden. In paragraaf 4.2. is er gekeken naar de gevolgen van deze voor- en nadelen en spanningsvelden en voor- en nadelen voor de persoonsgerichte counseling in de 'online modus'. Ik heb de persoonsgerichte counseling in de vorige paragraaf alleen in een 'online modus' geplaatst om de persoonsgerichte relatie met de online relatie te kunnen vergelijken. Vanuit de verschillen tussen de persoonsgerichte counseling en online counseling zal er in deze paragraaf een antwoord geformuleerd worden op mijn hoofdvraag; namelijk wat de mogelijkheden en beperkingen zijn voor het ervaren van empathie in online counseling.

Vandaar dat in deze paragraaf wordt gekeken in hoeverre relationele diepte van toepassing is op een online relatie. In deze paragraaf zullen de voor- en nadelen van online

counseling, die in de vorige paragraaf besproken zijn, beoordeeld worden aan de hand van relationele diepte. Er zal gekeken worden in hoeverre de drie kernvoorwaarden wel of niet tot uitdrukking kunnen komen in de voor- en nadelen van online counseling om de relationele diepte van deze voor- en nadelen vast te stellen.

4.3.1. Belangrijke aspecten van empathie

In hoofdstuk 2 is uiteengezet wat empathie vanuit de persoonsgerichte counseling inhoudt. Hieruit kwam naar voren dat er geen eenduidige definitie van empathie gegeven kan worden. Volgens counselors die werken volgens de methode van de persoonsgerichte counseling vindt empathie plaats in de relatie tussen cliënt en counselor. Empathie blijft echter een lastig begrip om te begrijpen. Er worden namelijk verschillende termen door elkaar heen gebruikt, maar iets anders eronder verstaan. Daarbij is het lastig om empathie te definiëren, omdat empathie procesmatig plaats vindt tussen cliënt en counselor en het veel complexer blijkt dan slechts het uiten of het delen van gevoelens. Wat empathie precies is, kan dus niet gevat worden in één definitie. Wel kwamen er twee duidelijke eigenschappen van empathie naar voren, namelijk:

1. **De relatie tussen cliënt en counselor:**

Wat empathie precies is, kan niet gevat worden in één definitie. Wat diverse onderzoekers vanuit de persoonsgerichte counseling hebben gedaan, is empathie bijna tautologisch te beschrijven door de wijze waarop de counselor zich empathisch uitdrukt (via taal, toon en lichaamstaal) naar de cliënt. In deze¹²⁶ onderzoeken naar empathie staan de reacties van de counselor centraal in relatie tot de cliënt. Mearns & Thorne brengen een gradatie aan in de verhouding tussen counselor en cliënt. Ze noemen dit ‘niveaus van empathie’. De wijze waarop de counselor reageert kan volgens Mearns & Thorne op niveaus gewaardeerd worden van niet empathisch tot zeer empathisch

2. **Empathie in relatie tot de andere kernvoorwaarden in de persoonsgerichte counseling:**

Empathie staat in de persoonsgerichte counseling niet los van andere kernvoorwaarden, zoals onvoorwaardelijke positieve aandacht voor de cliënt en oprechtheid of congruentie, die nodig zijn in het wederzijdse contact tussen cliënt en counselor. Deze onderlinge afhankelijkheid van de kernvoorwaarden noemen Mearns & Cooper ook wel relationele diepte. Relationele diepte wordt door Mearns & Cooper gedefinieerd als een gevoel van contact en verbinding met de cliënt waarin empathie, acceptatie en congruentie jegens elkaar wordt ervaren: *“In this relationship, the client is experienced as acknowledging one’s empathy, acceptance and congruence – either explicitly or implicitly – and is experienced as fully congruent in that moment.”*¹²⁷ Zoals het citaat laat zien komen in de ‘diepe relatie’ van Mearns & Cooper alle kernvoorwaarden samen. Knox & Cooper onderzoeken relationele diepte door ook de handelingen van de counselor centraal te

¹²⁶ Ik verwijs naar hoofdstuk 2 voor een verdere bespreking van empathie.

¹²⁷ Mearns, Dave, and Mick Cooper. *Working at relational depth in counselling and psychotherapy*, Londen: SAGE, 2005, 36

stellen. Boy & Pine hebben ook een aantal facetten van de persoonsgerichte counseling omschreven. Zij noemen dit niet ‘relationele diepte’, maar integreren net als Mearns & Cooper alle kernvoorwaarden in de facetten die zij onderscheiden van de relatie tussen cliënt en counselor. Boy & Pine doen dus praktisch hetzelfde als Mearns & Cooper, maar noemen het niet hetzelfde¹²⁸. Uit de vergelijking tussen Knox & Cooper en Boy & Pine hebben we eerder kunnen zien dat er drie categorieën te onderscheiden zijn die belangrijk zijn voor een persoonsgerichte relatie, namelijk:

1. De vaardigheden van de counselor,
2. Hoe de counselor zich verhoudt tot de cliënt
3. Wat de voorwaarden zijn van de relatie tussen cliënt en counselor.

We hebben de bovenstaande categorieën van de persoonsgerichte counseling eerder in hoofdstuk 4 gelegd naast online counseling om de verschillen weer te geven in de **vorm** van counseling. Om onderzoek te verrichten naar het ervaren van empathie zal er ook **inhoudelijk** gekeken moeten worden naar deze verschillen tussen de persoonsgerichte counseling en online counseling, en in hoeverre de wijze van counseling invloed heeft op het ervaren van empathie.

Zoals de eerste eigenschap van empathie weergeeft vindt empathie in de persoonsgerichte counseling plaats in de relatie tussen cliënt en counselor. De tweede eigenschap van empathie laat zien dat empathie niet los gezien kan worden van de andere twee kernvoorwaarden ‘onvoorwaardelijke positieve aandacht voor de cliënt’ en ‘oprecht of congruent zijn’. Deze onderlinge afhankelijkheid van de kernvoorwaarden wordt ook wel relationele diepte genoemd door Mearns & Cooper.

Er kan dus niet louter gekeken worden naar empathie als losstaand gegeven vanuit de persoonsgerichte counseling, aangezien we in hoofdstuk 2 hebben ondervonden dat empathie niet los te zien is van de andere kernvoorwaarden. Om de hoofdvraag van deze thesis te kunnen beantwoorden, moeten de andere kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling meegenomen worden. De drie kernvoorwaarden moeten daarvoor in samenhang worden bekeken en in hoeverre deze terugkomen in een online relatie. Anders gezegd, om onderzoek te kunnen verrichten naar het ervaren van empathie, zoals gedefinieerd door de persoonsgerichte counseling, moeten de drie kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling worden samengenomen (ook wel relationele diepte genoemd).

4.3.2. De kernvoorwaarden van de persoonsgerichte relatie

Voordat de relationele diepte vast gesteld kan worden vanuit de voor- en nadelen van online counseling, zal er kort terug gegrepen worden op wat de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling inhouden.

¹²⁸ Voor een uitvoerige bespreking van de auteurs Mearns & Cooper, Knox & Cooper en Boy & Pine zie hoofdstuk 2.

De eerste kernvoorwaarde van de persoonsgerichte counseling gaat over de **echtheid of congruentie** (*congruence*) van de counselor. Hoe meer de counselor zichzelf kan zijn, hoe meer de kans ontstaat dat de cliënt zich ontwikkelt op een positieve manier. De counselor die congruent is, geeft het signaal af aan de cliënt dat het wenselijk is om zichzelf te zijn. Daarnaast presenteert de counselor zich op transparante wijze naar de cliënt en weigert de counselor een beeld van zichzelf neer te zetten als partij, allesweter of expert. In een dergelijke relatie is de cliënt eerder geneigd bronnen in zichzelf te vinden in plaats van vast te klampen aan de verwachting dat de counselor met antwoorden komt.

De tweede kernvoorwaarde van de persoonsgerichte counseling is het hebben van **onvoorwaardelijke positieve aandacht** (*unconditional positive regard*). Als de counselor in staat is de houding aan te nemen waarin hij zijn vooroordelen los laat en de cliënt accepteert, dan is het waarschijnlijker dat er beweging of ontwikkeling is waar te nemen bij de cliënt. De cliënt voelt zich dan veiliger om negatieve gevoelens te ontdekken en om richting de kern van zijn probleem (zoals angst of depressie) te bewegen. Het is tevens waarschijnlijker dat de cliënt zichzelf op eerlijke wijze confronteert zonder de overheersende angst van afwijzing of verdoemenis. Verder is het ook mogelijk dat de cliënt zichzelf eerder accepteert (*self-acceptance*) doordat de counselor de cliënt accepteert.

De derde en laatste kernvoorwaarde van de persoonsgerichte counseling is **empathisch begrip** (*empathic understanding*). De counselor is in staat de gevoelens en persoonlijke betekenissen van de cliënt aan te voelen. De counselor weet hoe het voelt om in de huid van de cliënt te kruipen en de wereld waar te nemen zoals de cliënt het waarneemt. Hierdoor ontwikkelt de counselor het vermogen op sensitieve en accepterende wijze te communiceren met de cliënt. Om op deze manier begrepen te worden is voor vele cliënten een zeldzame of zelfs unieke ervaring. Empathisch begrip kan bijvoorbeeld een eenzaam of verwijderd persoon het gevoel geven dat hij er weer bij hoort.

4.3.3. Relationale diepte en online counseling

Zoals eerder uiteen is gezet kan empathie niet los gezien worden van de andere kernvoorwaarden in de persoonsgerichte counseling. Deze samenhang van kernvoorwaarden wordt relationele diepte genoemd door Mearns & Cooper. Om onderzoek te verrichten in hoeverre empathie ervaren kan worden in online counseling, zullen de voor- en nadelen van online counseling, die in de vorige paragraaf besproken zijn, beoordeeld worden aan de hand van relationele diepte. Er zal gekeken worden in hoeverre de drie kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling wel of niet tot uitdrukking kunnen komen in de voor- of nadelen van online counseling om op deze wijze de relationele diepte van de voor- en nadelen vast te stellen.

In de onderstaande tabel zijn de voor- en nadelen van online counseling weergegeven en daarnaast wordt er besproken in hoeverre er sprake is van relationele diepte:

Nadelen online counseling	Mate van relationele diepte	Voordelen online counseling	Mate van relationele diepte
1. Gebrek aan face-to-face contact	<p>De counselor kan nog steeds congruent zijn en OPA¹²⁹ jegens de cliënt hebben, maar empathisch begrip hebben voor de cliënt wordt lastiger. De counselor kan namelijk niet geheel de wereld van de cliënt waarnemen, omdat de toon en lichaamstaal van de cliënt wegvallen. Hierdoor kan de counselor lastiger gevoelens en persoonlijke betekenissen van de cliënt aanvoelen. Het is dus een uitdaging voor de counselor om op sensitieve en accepterende wijze te communiceren met de cliënt.</p>	<p>1. Privacy:</p> <p>Er kan niet meegeluisterd worden</p>	<p>Wanneer de cliënt het idee heeft dat zijn privacy gewaarborgd is, zou dat een voordelig effect kunnen hebben op de relatie tussen cliënt en counselor. De cliënt evenals counselor zouden zich congruent en transparant kunnen opstellen zonder de angst te hebben dat iemand mee kan luisteren. Congruentie kan alleen maar een bijdrage leveren aan het empathisch begrip van de counselor. Wanneer de cliënt zich open durft op te stellen en zichzelf laat zien aan de counselor, kan de counselor gemakkelijker de wereld van de cliënt waarnemen en de gevoelens en persoonlijke betekenissen van de cliënt aanvoelen. Congruentie en transparantie duren echter alleen zolang de counselor OPA heeft voor de cliënt en hij zijn voordelen lost laat en de cliënt accepteert voor wie hij of zij is. Dan blijft de cliënt zich veilig voelen om naar zijn probleem te bewegen en zijn gevoelens te ontdekken.</p>
2. Vertrouwelijkheid kan verbroken worden door bijvoorbeeld hacken	<p>Wanneer vertrouwelijkheid op het spel staat door privacy schending kan dit invloed hebben op de congruentie van de counselor en cliënt. De counselor evenals de cliënt kunnen het moeilijk vinden volledig zichzelf te zijn door de angst dat anderen wellicht meeluisteren of meelezen. De counselor kan zeker nog wel OPA hebben voor de cliënt, echter wanneer veiligheid niet garant staat zal de OPA niet bijdragen het veilig voelen van de cliënt om zijn problemen en gevoelens te ontdekken. Daarnaast draagt de incongruentie die voortvloeit vanuit de angst van af luisteren bij aan dat de counselor niet volledig de wereld van de cliënt kan waarnemen. Dit leidt dus tot vermindert empathisch begrip.</p>	<p>2. Vertrouwen door anonimiteit:</p> <p>Cliënten durven zich sneller bloot te geven</p>	<p>Wanneer er vertrouwen bestaat tussen cliënt en counselor kan dit een positief effect hebben op de congruentie van de cliënt en counselor. De cliënt zal zichzelf sneller bloot durven te geven. Daarnaast zou anonimiteit kunnen bijdragen aan OPA van de counselor naar de cliënt toe. Doordat de counselor de cliënt niet kan afrekenen op bijvoorbeeld uiterlijkheden of etniciteit zou het gemakkelijker kunnen zijn voor de counselor om zijn vooroordelen los te laten en de cliënt te accepteren voor wie hij is. Dit kan echter wel weer een nadelig effect hebben op het empathisch begrip van de counselor omdat de anonimiteit ervoor zorgt dat de counselor nooit volledig de wereld van de cliënt kan waarnemen. Dit kan effect hebben op hoe de counselor op sensitieve en accepterende wijze communiceert naar de cliënt.</p>
3. Effectiviteit: er is een grotere kans op een foute diagnose	<p>Dit heeft verder geen directe betrekking op de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling. Wel zou de misdiagnose effect kunnen hebben op het vertrouwen tussen cliënt en counselor. Wanneer de cliënt de counselor niet meer volledig vertrouwt, zou dat een nadelig effect kunnen hebben op de congruentie van de cliënt. De cliënt zou moeilijkheden kunnen ondervinden met volledig zichzelf durven te zijn bij de counselor doordat hij hem minder vertrouwd. Hierdoor zou het empathisch begrip van de counselor minder kunnen zijn, de counselor voelt namelijk slechts een klein deel aan van de gevoelens van de cliënt, maar niet alles.</p>	<p>3. Gelijkaardige status:</p> <p>Cliënten worden niet afgerekend op uiterlijkheden of etniciteit</p>	<p>Dit voordeel draagt bij aan de OPA van de counselor. De counselor laat zijn vooroordelen los en accepteert de cliënt voor wie hij is. Dit kan alleen maar een positief effect hebben op de congruentie van de cliënt. Wanneer de cliënt niet het idee heeft dat hij of zij wordt veroordeeld, zal de cliënt sneller zichzelf zijn en zich transparant opstellen naar de counselor. De congruentie zal wederom bijdragen het empathisch begrip van de counselor. Hierdoor kan de counselor beter de gevoelens en persoonlijke betekenissen van de cliënt aanvoelen en de wereld van de cliënt waarnemen.</p>

¹²⁹ OPA is een afkorting van Onvoorwaardelijke Positieve Aandacht.

Nadelen online counseling	Mate van relationele diepte	Voordelen online counseling	Mate van relationele diepte
4. Verzekeringsmaatschappijen verzekeren zelden de kosten van online counseling	N.v.t.	4. Emoties tonen: Cliënten zijn minder bang om veroordeeld te worden en tonen sneller hun emoties	De uitwerking bij punt 3 is ook van toepassing bij dit punt.
5. Medicatie kan niet voorgeschreven worden na het volgen van een online sessie	n.v.t.	5. Sneller tot de kern van de zaak: Door anonimiteit verloopt communicatie sneller en komt men sneller tot de kern van de zaak	In dit punt staat anonimiteit centraal waardoor er sneller tot de kern van de zaak gekomen kan worden. Het hoofd argument betreft echter anonimiteit. In hoeverre relationele diepte ervaren kan worden komt dus overeen met punt 2 van de voordelen van online counseling.
		6. Emotionele controle: De cliënt kiest zelf de tijd en plaats van de sessie	Het gevoel van controle hoeft niet per se bij te dragen aan de congruentie, OPA of het empathisch begrip. Het zou wel mogelijk kunnen zijn dat wanneer de cliënt het hebben van controle fijn vindt, het kan bijdragen aan de vertrouwensband tussen cliënt en counselor. Dit kan weer leiden tot congruentie, waarin de cliënt zichzelf durft te zijn.
		7. Gevoel van veiligheid: Door de afstand tussen cliënt en counselor vergroot dat het gevoel van veiligheid	Het gevoel van veiligheid komt erg overeen met de punten vertrouwelijkheid en privacy. In essentie draaien ze namelijk alle drie om het gevoel van veiligheid. Wanneer een cliënt zich veilig voelt zal deze zich sneller zichzelf laten zien en zich congruent opstellen. De afstand tussen cliënt en counselor kan echter wel een nadelig effect hebben op het empathisch begrip van de counselor. Wanneer de counselor email of chat counseling heeft met de cliënt, vallen de toon en lichaamstaal weg van de cliënt. Hierdoor kan de counselor minder goed de gevoelens en persoonlijke betekenissen aanvoelen van de cliënt. Dit zal nog wel mogelijk zijn met videoconferencing counseling, waarin de counselor alsnog de lichaamstaal van de cliënt kan zien en de toon van de cliënt kan horen.
		8. Experimenteren met een nieuwe identiteit: Online counseling biedt de mogelijkheid van het ontdekken van een virtuele identiteit waardoor er nieuwe delen van het 'zelf' geëxploreerd kunnen worden	Het experimenteren met een nieuwe zelf kan bijdragen aan de congruentie van de cliënt. Hij leert een ander deel van zichzelf kennen tijdens de online counseling sessies. De ontdekking van deze nieuwe identiteit kan het empathisch begrip van de counselor vergroten doordat de counselor een inzage krijgt in de gehele wereld van de cliënt. Het exploreren van een nieuwe virtuele identiteit is een onderscheidend punt voor online counseling ten opzichte van de persoonsgerichte counseling.
		9. Toegankelijkheid en	De laagdrempeligheid heeft niet een direct verband met de kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling. Het wegnemen van

		gemak: Online counseling is laagdrempelig waardoor het de barrière van het vragen van hulp weg neemt	de barrière van het vragen van hulp is echter waardevol op zichzelf. Het draagt erbij aan dat er daadwerkelijk een mogelijkheid is tot het aangaan van een relatie tussen cliënt en counselor.
		10. Betaalbaarheid Bij online counseling komen er bijvoorbeeld geen extra kosten van het huren van een ruimte bij de prijs	n.v.t.
		11. Flexibiliteit: Sessies kunnen op flexibelere tijden ingepland worden vergeleken met <i>face-to-face</i> counseling	Dit punt komt erg overeen met punt 6 waarin de cliënt zelf kan bepalen waar en wanneer de sessie plaats vindt. Ik refereer daarom naar punt 6.

Uit de tabel kan worden afgeleid dat relationele diepte mogelijk is bij online counseling. De voordelen privacy, gelijkwaardige status en het tonen van emoties bevatten allemaal de drie kernvoorwaarden van de persoonsgerichte counseling. In de kern draait het punt ‘privacy’ om het **vertrouwen** tussen cliënt en counselor. Wanneer er vertrouwen is tussen cliënt en counselor durft de cliënt sneller zichzelf te zijn en zich transparant en congruent op te stellen tijdens de counseling sessies. De ‘gelijkwaardige status’ en ‘het tonen van emoties’ gaan in essentie erom dat de cliënt weet dat hij niet wordt veroordeeld door de counselor. De cliënt wil zich **veilig** voelen bij de counselor alvorens hij zichzelf transparant en congruent opstelt. Er zijn twee algemene conclusies te trekken uit de tabel. Enerzijds is veiligheid en vertrouwen nodig om te komen tot een empathische relatie tussen cliënt en counselor. Anderzijds spelen persoonlijke preferenties een rol in de toepasbaarheid van online counseling op een cliënt.

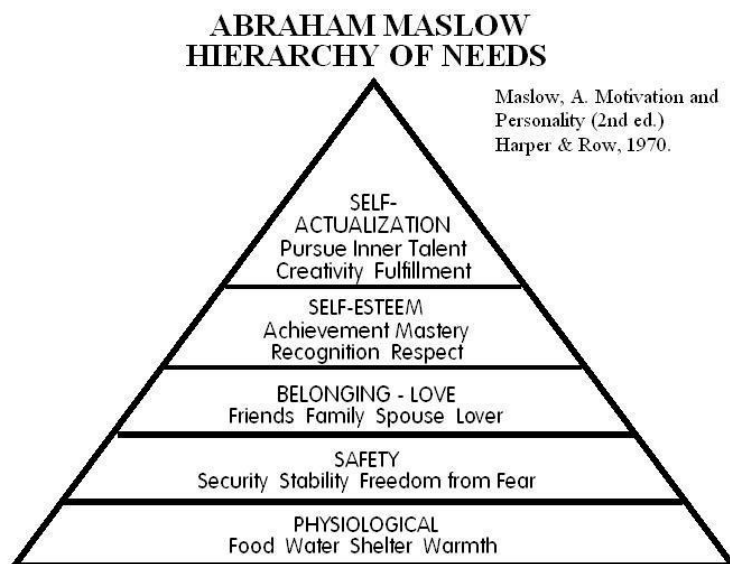
Vertrouwen en veiligheid

Vertrouwen en veiligheid zijn het fundament van de relatie tussen cliënt en counselor om relationele diepte en empathie te ervaren. De vraag is echter hoe een veilige en vertrouwde omgeving gecreëerd kan worden in online counseling. Om die vraag te kunnen beantwoorden, moeten we een antwoord geven op de vraag: wat betekent veiligheid in de context van een online relatie tussen cliënt en counselor? De iCounselor zegt over de online werkrelatie dat er nooit complete veiligheid kan worden gegarandeerd via internet.¹³⁰ zegt over de online werkrelatie dat er nooit complete veiligheid gegarandeerd kan worden via internet. Dit betreft echter alleen objectieve veiligheid, of meer specifiek, de zekerheid over objectieve veiligheid; het gaat

¹³⁰ “De iCounselor” - Online coaching en counselling. <http://icounselor.nl/hoede-werkrelatie.html> (gevonden op 1 september 2014)

namelijk over het feit dat informatie kan lekken. Het gaat niet over subjectieve veiligheid, dat betrekking heeft op het gevoel van de cliënt, namelijk of de cliënt zich wel of niet veilig *voelt*. Nu is het interessant te onderzoeken of het gevoel van veiligheid en internet verschilt per generatie. Jongeren zijn namelijk opgegroeid met internet en hebben hierdoor minder moeite met het idee dat zij informatie over zichzelf delen via online kanalen (denk aan sociale platformen als Facebook en Twitter). Online counseling en specifieke generatieverschillen worden verder besproken in de aanbevelingen voor verder onderzoek.

Ook al zou de cliënt zich veilig kunnen voelen in een online omgeving, volledige veiligheid kan niet worden gegarandeerd. De vraag die online counseling zich zal moeten stellen is hoe om te gaan met vertrouwen. Volgens Abraham Maslow, een Amerikaans klinisch psycholoog die vooral bekend is geworden door zijn behoeftepyramide, zijn veiligheid en vertrouwen intrinsiek aan elkaar verbonden. Maslow geloofde dat de basisbehoeften van mensen opgedeeld konden worden in vijf niveaus. Volgens hem heeft iemand geen behoefte aan een bepaald niveau voordat de behoefte voor dat niveau is voldaan. De behoeften volgen elkaar in die zin lineair op. In essentie kunnen de basisbehoefte van Maslow toegepast worden op het ervaren van veiligheid en vertrouwen in online counseling: wanneer de veiligheid in basisbehoefte 2 niet wordt gewaarborgd, heeft dat direct invloed op het vertrouwen in relaties, wat zich afspeelt in basisbehoefte 3 van Maslow, zoals hieronder te zien is in de behoeftepyramide.¹³¹



Als veiligheid en vertrouwen zo intrinsiek aan elkaar zijn verbonden, moeten er dus antwoorden worden gevonden op privacyvraagstukken. Er zal specifiek onderzoek moeten worden verricht

¹³¹ Maslow's hierarchy of human needs. (From Maslow, A. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row; reprinted by permission of Harper Collins Publishers.)
<http://www.broadreachtraining.com/articles/armaslow.htm> (gevonden op 1 september 2014)

naar de veiligheid in online counseling. Objectieve veiligheid is slechts een noodzakelijke voorwaarde om te komen tot relationele diepte waar het mogelijk is om empathie te ervaren. Om deze ontwikkeling de ruimte te geven die het nodig heeft, moet de cliënt ook subjectief veiligheid ervaren. De ervaring van subjectieve veiligheid is, zoals we eerder hebben ondervonden, afhankelijk van preferenties.

Preferenties en relationele diepte in online counseling

Preferenties voor online counseling of *face-to-face* counseling hebben direct invloed op het subjectieve gevoel van veiligheid. Dit gevoel van veiligheid is uiterst belangrijk, aangezien de cliënt zich vertrouwd en veilig moet voelen in de sessie om volledig zichzelf te laten zien. Veiligheid en vertrouwen zijn de basis om een relatie aan te gaan met de counselor. Wanneer de cliënt dus zich niet veilig of vertrouwd voelt in de manier van counseling, zal deze zich ook nooit volledig blootstellen, waardoor het direct een negatief invloed heeft op het tot stand brengen van relationele diepte. Relationele diepte is dus alleen mogelijk wanneer de cliënt zich veilig en vertrouwd voelt bij de counselor en bij de vorm van counseling.

Deze preferenties kunnen we zien in de anonimiteit bij online counseling. Bij online counseling schaaft anonimiteit zich onder de voordelen, echter dit ligt uiteindelijk aan de cliënt en counselor en in hoeverre zij anonimiteit prefereren. Een counselor kan anonimiteit een voordeel vinden, aangezien hij minder snel verleid zal worden tot het veroordelen van zijn cliënt, en zich slechts kan inleven in de wereld die de cliënt met hem deelt. Daarnaast kan het ook een nadeel zijn, wanneer de cliënt niet alles durft te delen en de counselor daardoor niet geheel de wereld van de cliënt kan begrijpen en daarmee deze niet volledig kan bijstaan.

Dezelfde kritische noot geldt voor de cliënt. De cliënt kan juist anonimiteit prefereren wanneer hij angst heeft veroordeeld te worden op basis van bijvoorbeeld uiterlijkheden of etniciteit. De anonimiteit kan hem in dit geval een gevoel van veiligheid geven waardoor hij zich sneller bloot durft te geven. Anonimiteit kan echter ook een nadeel zijn zoals we in hoofdstuk 3 hebben kunnen lezen; sommige cliënten worden van argwanend van anonimiteit. Wat uit deze redenering volgt, is dat het belangrijk is te benadrukken dat de “juiste” vorm van counseling voor iedere cliënt verschilt. De ene cliënt prefereert *face-to-face* counseling terwijl de andere cliënt anonimiteit waardeert van online counseling.

Op basis van de literatuur zie ik verder geen barrières meer om te komen tot een diepe relatie in online counseling waarin cliënt en counselor empathie kunnen ervaren. Onderzoek in de praktijk zal moeten aangeven of dit wel of niet het geval is.

Hoofdstuk 5 - Conclusie

Het doel van dit onderzoek was te onderzoeken of het ervaren van empathie mogelijk is in online counseling. Om hier een antwoord op te formuleren is er gekeken naar de persoonsgerichte counseling, waarin het ervaren van empathie een kernvoorwaarde is in de relatie tussen de cliënt en counselor. Dit werd vervolgens gelegd naast de relatie tussen de cliënt en counselor in online counseling om te onderzoeken of het ervaren van empathie mogelijk is in online counseling. Om hier een antwoord op te kunnen formuleren, zullen de drie deelvragen, gesteld in de inleiding, kort uiteengezet worden waarna de conclusie zal volgen.

Deelvraag 1: Wat is de persoonsgerichte counseling?

Deelvraag een van dit onderzoek betrof de vraag wat de persoonsgerichte counseling inhoudt. Wat de persoonsgerichte counseling vooral definieert is dat zij bestaat uit drie kernvoorwaarden: (i) onvoorwaardelijke positieve aandacht voor de cliënt, (ii) oprechtheid of congruentie van counselor en cliënt, en (iii) empathisch begrip van de counselor. Onvoorwaardelijke positieve aandacht van de counselor voor de cliënt legt de basis voor het ervaren van een veilige omgeving waarin de cliënt zijn verhaal kan doen. In essentie komt dit erop neer dat de cliënt niet veroordeeld wordt op basis van etniciteit of uiterlijkheden. De oprechtheid of congruentie heeft betrekking op de openheid en transparantie van de gesprekspartners. Van beiden wordt verwacht dat zij zich open opstellen en geen zaken achterwege houden, maar volledig eerlijk en zichzelf durven te zijn. Bij het empathisch begrip van de counselor is het van belang dat hij/zij zich kan inleven in de wereld en gevoelens van de cliënt. In de persoonsgerichte counseling zijn deze drie kernvoorwaarden afhankelijk van elkaar en zijn zij noodzakelijk om tot relationele diepte te geraken. Daarnaast wordt de persoonsgerichte counseling gekenmerkt door een persoonsgerichte relatie, die uit drie belangrijke categorieën bestaat: (i) bepaalde vaardigheden die de counselor moet bezitten, (ii) de wijze waarop de counselor zich moet verhouden tot de cliënt, en (iii) bepaalde voorwaarden die gelden voor de relatie tussen de cliënt en counselor.

Deelvraag 2: Wat voor rol speelt empathie in de persoonsgerichte counseling?

Deelvraag betrof het ervaren van empathie en hoe empathie een rol speelt binnen de persoonsgerichte counseling. Deze deelvraag was belangrijk om tot een vergelijking te kunnen komen tussen de persoonsgerichte relatie en online relatie. Empathie is een complex begrip en komt vaak aan op een gevoel van verbinding. De beperktheid van dit onderzoek laat het niet toe deze verbinding in diepte te onderzoeken en dus is ervoor gekozen om te onderzoeken hoe de vooraanstaande denkers in de persoonsgerichte counseling aankijken tegen het ervaren van empathie. Voor de persoonsgerichte counseling is dit een belangrijke kernvoorwaarde omdat het de basis vormt voor een vertrouwelijke en persoonlijke relatie tussen cliënt en counselor. Empathie maakt het mogelijk dat de counselor zich kan inleven in het persoonlijke leven van zijn cliënt. Volgens de persoonsgerichte counseling valt empathie uiteen in twee eigenschappen. De eerste eigenschap is dat empathie plaats vindt in de relatie tussen cliënt en counselor, zodat ze een persoonlijke verbinding aan kunnen gaan. Hieruit kan vertrouwen en veiligheid groeien waardoor ze in een relationele diepte kunnen belanden. De tweede eigenschap is dat empathie niet los kan worden gezien van de andere kernvoorwaarden. Dit houdt voor dit onderzoek in dat de kernvoorwaarden in onderlinge samenhang zijn behandeld om de persoonsgerichte relatie in kaart te brengen en de rol van empathie hierin te onderzoeken.

Deelvraag 3 en conclusie: Wat voor barrières en mogelijkheden heeft online counseling voor het ervaren van empathie tussen counselor en cliënt?

De derde deelvraag leidt tot het vormen van een antwoord op onze hoofdvraag. Deze deelvraag kaart de diverse barrières en mogelijkheden aan van online counseling en in hoeverre dit effect heeft op het ervaren van empathie in een online relatie.

Online counseling is een opkomend en vernieuwende manier van counseling waarbij gebruik gemaakt wordt van online communicatiemiddelen. Hierin is onderscheid te maken tussen drie categorieën: chat, email en videoconferencing. Het verschil tussen deze drie media is de (a)synchroniciteit. Synchroniciteit betreft direct contact (chat en videoconferencing) waarin de counselor en cliënt meteen op elkaar reageren, terwijl er bij asynchroniciteit tijd tussen het moment van contact kan zitten (zoals bij email het geval is). Videoconferencing is verschillend ten opzichte van de andere mediavormen, aangezien de cliënt en counselor elkaar kunnen spreken en zien. Deze wijze van communicatie komt het meest dichtbij *face-to-face* contact.

Uit het onderzoek is gebleken dat online communicatie kan leiden tot een aantal barrières en mogelijkheden. Enerzijds biedt online counseling een aantal belangrijke, nieuwe mogelijkheden voor de relatie tussen cliënt en counselor zoals het experimenteren met een nieuwe (virtuele) identiteit, het gevoel van gelijkwaardigheid tussen cliënt en counselor, en een gevoel van veiligheid omdat de cliënt anoniem kan blijven (wat bij kan dragen aan een gevoel van vertrouwen). Wat online counseling onderscheidt van *face-to-face* counseling, is dat de cliënt zich bevindt in een nieuwe (digitale) belevingswereld die voor sommige cliënten leidt tot het gevoel van een veiligere omgeving. Anderzijds heeft online counseling beperkingen waar tegen aangelopen wordt in de relatie tussen cliënt en counselor, zoals het wegvallen van de lichaamstaal, dat counselors minder goed de cliënt kunnen volgen, en dat counselor problemen ondervinden wanneer zij begrip en empathie willen uitdrukken jegens de cliënt. Met name het uitdrukken van empathie blijkt lastig wanneer de lichaamstaal en fysieke aanwezigheid wegvalt, zoals het geval is bij online counseling.

Het is cruciaal gebleken voor de online counselor om een aantal technische vaardigheden aan te leren zodat hij kan omgaan met digitale communicatie middelen. Aangezien lichaamstaal weg valt bij online counseling, is het een voorwaarde dat de online counselor zich schoolt in het empathisch uitdrukken via schrift zodat de cliënt empathie kan ervaren. Dit is echter geen garantie dat de cliënt daadwerkelijk empathie ervaart. Uiteindelijk staat het gevoel van de cliënt centraal en of deze zich wel of niet veilig en vertrouwd voelt bij de counselor en de manier van counseling. Het is echter ook geen garantie dat de cliënt empathie ervaart in *face-to-face* counseling.

De belangrijkste conclusies uit deze thesis zijn dat de twee type counseling, online- en *face-to-face* counseling, verschillende vormen van counselling zijn. Het gaat uiteindelijk om de preferenties van de cliënt en/of counselor, en om of de cliënt zich veilig en vertrouwd voelt bij de vorm van counseling om te kunnen komen tot een diepe relatie. Dit gevoel van vertrouwen staat in relatie tot het gevoel van veiligheid. Empathie kan vervolgens ervaren worden wanneer de cliënt zich veilig voelt en er een vertrouwensrelatie is tussen de cliënt en counselor. Op basis van de literatuur kunnen we concluderen dat het ervaren van empathie afhankelijk is van persoonlijke preferenties betreffende de vorm van counseling, omdat de preferenties funderend zijn voor het gevoel van veiligheid en vertrouwen. De een voelt zich veilig en vertrouwd in de

anonieme omgeving van de digitale wereld, de ander voelt zich veilig in een fysieke *face-to-face* relatie met zijn of haar counselor. Mogelijk spelen hierbij generatieverschillen ook een rol, maar voor verder onderzoek, zie de aanbevelingen hieronder.

Tot slot is het belangrijk om te constateren dat er niet slechts voor een vorm van counseling gekozen hoeft te worden. Online counseling en de persoonsgerichte counseling kunnen een aanvulling zijn op elkaar. Hierover zal meer uitgeweid worden in de onderstaande aanbevelingen.

Aanbevelingen

Onderzoek naar online counseling gaat vaak over of het nabootsen van *face-to-face* contact mogelijk is in online counseling. Dit veronderstelt dat *face-to-face* contact als de beste, of enige vorm van counseling gezien wordt. Ik denk dat we allereerst moeten accepteren dat online counseling een andere vorm van counseling is, voordat we moeten kijken naar overeenkomsten en verschillen tussen beide typen van counseling. De ene vorm van counseling is niet beter dan de andere vorm van counseling. Het biedt alleen hulp aan een andere cliëntèle, die of afstand en anonimiteit of nabijheid en fysieke *face-to-face* contact prefereert. Daarnaast hoeft het ook niet zo zwart-wit geschetst te worden. Er hoeft niet louter gekozen te worden tussen de persoonsgerichte counseling, of online counseling. De twee typen van counseling zouden ook een goede aanvulling op elkaar kunnen zijn. Zo kan online counseling drempelverlagend werken waardoor de cliënt gemakkelijker met de counselor in contact komt en kan het contact (wanneer gewenst) over gaan in fysieke *face-to-face* contact. Online counseling kan ook naast de persoonsgerichte counseling gebruikt worden als extra begeleiding wanneer fysieke nabijheid niet mogelijk is (zoals bijvoorbeeld het geval is met immobiliteit, of voor het overbruggen van reistijd et cetera). Kortom, we moeten kijken naar meerdere mogelijkheden die online counseling kan bieden en ons niet blindstaren op slechts één vorm van counseling. *Face-to-face* contact hoort niet de maatstaf van counseling te zijn, maar slechts een bepaalde vorm van counseling. Uiteindelijk hoort de ervaring van de cliënt centraal te staan in plaats van de vorm van de counseling.

Verder denk ik dat het belangrijk is om mee te gaan met onze tijd waarin Internet een belangrijk medium is geworden voor het overgrote gedeelte van de bevolking. De persoonsgerichte counseling zou hier op in kunnen spelen door naast haar *face-to-face* diensten ook online counseling aan te bieden voor cliënten die deze vorm prefereren. Hierin wordt de behoefte van de cliënt centraal gesteld in plaats van de methode van counseling; kortom, een persoonsgerichte benadering. Het is echter wel van belang dat, mocht de persoonsgerichte counselor zijn diensten online aanbieden, hij zich schoolt in het overbrengen van empathie via schrift. Dit is een vaardigheid die niet te onderschatten valt. Daarnaast is het van belang dat de persoonsgerichte counselor technische vaardigheden aanleert zodat hij weet om te gaan met de diverse vormen van online counseling (email, chat en videoconferencing).

De vraag of de persoonsgerichte counseling nog persoonsgericht genoemd kan worden wanneer deze zich bevindt in een 'online modus' is echter bestemd voor een vervolgonderzoek, aangezien deze vraag niet centraal stond in dit onderzoek.

Daarnaast zou ook meer onderzoek verricht moeten worden naar het verschil in generatie in relatie tot het volgen van online counseling. Het is geen geheim dat de huidige generatie zich beter weet te verhouden tot technologische middelen dan de generatie ervoor. Deze generatie is

er notabene mee opgegroeid. Jeremy Rifkin¹³² laat in zijn boek *The Empathic Civilization* de geschiedenis van empathie zien en welke rol is weggelegd voor technologische ontwikkeling hierin. Rifkin stelt in zijn boek dat mensen steeds minder fysiek contact hebben, maar met name contact leggen met elkaar via diverse online media zoals chat, e-mail en videoconferencing. De vraag die Rifkin stelt is of via deze media kanalen het ervaren van empathie ook mogelijk is. Rifkin zegt dat de angst voor het gebruik van Internet was dat contacten oppervlakkiger en minder intiem zouden zijn dan persoonlijk *face-to-face* contact. Volgens Rifkin is dit echter niet het geval¹³³. De generatie “Millennials” die opgegroeid is met het internet blijken meer in staat empathie te ervaren dan welke voorafgaande generatie dan ook¹³⁴. Deze bewering zal getoetst moeten worden op zijn waarheidsgehalte, echter ik denk dat het wel waard is om verder onderzoek te verrichten naar het verschil in generatie en het ervaren van empathie in online contact. Het zou kunnen zijn dat een jonger persoon veel gemakkelijker naar een online counselor stapt dan een ouder persoon.

Ten slotte raad ik aan om in een vervolg onderzoek, naar het ervaren van empathie in online counseling, te verdiepen in schrijf therapie. Aangezien er geconcludeerd is dat een online counselor zich moet scholen in het overbrengen van empathie door middel van schrift, is het van belang om in het vervolgonderzoek onderzoek te verrichten naar de diverse methoden binnen schrijf therapie en hoe empathie geuit kan worden jegens de cliënt door middel van schrift. Een onderzoek die zou kunnen bijdragen aan het vervolgonderzoek is van Jeannie Wright, de directeur van counseling en psychotherapie programma’s van het centrum ‘Lifelong Learning’¹³⁵. Zij heeft een artikel geschreven over de combinatie tussen online counseling en schrijf therapie en zij laat diverse schrijfmethoden zien die geschikt zijn voor online counseling.

¹³² Rifkin, Jeremy. *The empathic civilization: the race to global consciousness in a world in crisis*. New York: J.P. Tarcher/Penguin, 2009.

¹³³ Rifkin, 2009, 576

¹³⁴ Rifkin, 2009, 586

¹³⁵ Link naar het artikel van Jeannie Wright:

http://in3.uoc.edu/opencms_in3/export/sites/in3/webs/grups_de_recerca/psinet/_resources/documents/Wright.pdf

Bronnenlijst

Boeken

- Boy, A., Pine, G. (1999) *A person-centered foundation for counseling and psychotherapy*. Springfield: Charles C Thomas
- Brown, D. S., Lent, W.R. (2008) *Handbook of counseling psychology*. New Jersey: John Wiley & Sons
- Brown, D. S., Lent, W.R. (2010) *Handbook of counseling psychology*. New York: John Wiley & Sons
- Feltham, C. (1999) *Psychotherapy and counselling are indistinguishable*. Controversies in psychotherapy and counselling. Londen: SAGE
- Mearns, D., Cooper, M. (2005) *Working at relational depth in counselling and psychotherapy*. Londen: SAGE
- Mearns, D., Thorne, B. (1988) *Person-centered counselling in action*. Londen: SAGE
- Mearns, D., Thorne, B. (2008) *Releasing our empathic sensitivity*. Los Angeles: SAGE
- Mearns, D., Thorne, B. (2007) *Person-centered counselling in action*. Londen: SAGE
- Mearns, D., Thorne, B. (2013) *Person-centred counselling in action*. Londen: SAGE
- Oberholtzer, B. (1973) *Publications of the national bureau of standards catalog*, vol.4. Washington D.C.: National Bureau of Standards
- Rennie, D. (1998) *Person-centred counselling an experiential approach*. Londen: SAGE
- Rifkin, J. (2009) *The empathic civilization: the race to global consciousness in a world in crisis*. Cambridge: Polity Press
- Rogers, C. (1959) *A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework*. In (ed.) S. Koch, *Psychology: A Study of a Science*. Vol. 3: Formulations of the Person and the Social Context. New York: McGraw Hill.
- Ruwaard, J. (2012) *The efficacy and effectiveness of online CBT*. Amsterdam: Department of Clinical Psychology, University of Amsterdam
- Thorne, B. (1991) *Person-centred counselling: Therapeutic and spiritual dimensions*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd
- Wilkins, P. (2003) *Person-centred therapy in focus*. Londen: SAGE

Online artikelen

- Croes, C. (2010) *Anonimiteit in de onlinehulpverlening*. Gevonden op 11 januari 2014 op:
http://www.e-hulp.nl/media/scripties/Anonimiteit_in_de_onlinehulpverlening.pdf
- Eysenbach G, (2001) *What is e-health?* J Med Internet Res;3(2):e20. Gevonden op 11 januari 2014 op:
<http://www.jmir.org/2001/2/e20/>
- Heinlen, K.T. , Welfell, R.E., Richmond, N.E., Rak, F.C. (2003) *The Scope of WebCounseling: A Survey of Services and Compliance With NBCC Standards for the Ethical Practice of WebCounseling*. Volume 81, Issue 1, p.61-69. Gevonden op 10 januari 2014 op:
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/j.1556-6678.2003.tb00226.x/abstract>
- Kirschenbaum, H., Jourdan, A. (2005) *The current status of Carl Rogers and the person-centered approach*. Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 42:1, 37-51. Gevonden op 30 januari 2014 op: <https://brainmass.com/file/336853/carl+rogers.pdf>
- Knox, R., Cooper, M. (2010) *Relationship qualities that are associated with moments of relational depth: the client's perspective*. Person-centered & Experiential psychotherapies, 9:3, p.236-256. Gevonden op 30 januari op: <http://strathprints.strath.ac.uk/26790/>
- Luca, J., Weippl, R.E. (2008) *World conference on educational multimedia, hypermedia and telecommunications (EDMEDIA) 2008*. Wenen: AACE
- Mearns & Schmid (2006) *Person-centered & experiential psychotherapies*, 5:3, p.174-190. Gevonden op 30 januari 2014 op:
<http://www.tandfonline.com.proxy.ubn.ru.nl/doi/pdf/10.1080/14779757.2006.9688408>
- Mearns & Schmid (2006) *Person-centered & experiential psychotherapies*, 5:4, p.255-265. Gevonden op 30 januari 2014 op:
<http://www.tandfonline.com.proxy.ubn.ru.nl/doi/pdf/10.1080/14779757.2006.9688417>
- National Board for Certified Counselors (NBCC), Inc. & Center for 107 Credentialing and Education, Inc. (2001). *The Practice of Internet Counseling*, pp. 1-6. Gevonden op 30 januari 2014 op:
<http://www.cce-global.org/Assets/ethics/internetCounseling.pdf>
- Rogers, Carl (1957). *The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change*. Journal of Consulting Psychology, Vol 26, p. 95-103. Gevonden op 15 juni 2014 op: <http://www.shoreline.edu/dchris/psych236/Documents/Rogers.pdf>
- Starks, S. (2012) *Distance counseling survey*. TILT, 2:3, p.58-67. Gevonden op 15 juni 2014 op: <http://issuu.com/onlinetherapyinstitute/docs/tiltiss9?e=1923820/2595018>
- Sucala, M., Schnur B.J., , Brackman H.E., Constantino J.M., Montgomery H.G. (2013) *Clinicians' attitudes toward therapeutic alliance in E-therapy*, the journal of general

psychology, 140:4, 282-293. Gevonden op 12 januari op 2014:

<http://www.tandfonline.com.proxy.ubn.ru.nl/doi/pdf/10.1080/00221309.2013.830590>

- Wright, J. (2002) *Online counselling: Learning from writing therapy*, British Journal of Guidance & Counselling, 30:3, 285-298. Gevonden op 1 september 2014 op: http://in3.uoc.edu/opencms_in3/export/sites/in3/webs/grups_de_recerca/psinet/resources/documents/Wright.pdf

Websites

- *Is the future of Counseling and Therapy Online?* Best Counseling Degrees. Gevonden op 15 juni 2014 op: <http://bestcounselingdegrees.net/online>
- *Online and telephone counselling.* Counseling Directory. Gevonden op 15 juni 2014 op: <http://www.counselling-directory.org.uk/online-counselling.html>
- *Aanpak Intherapy.* Aanpak Intherapy. Gevonden op 15 juni 2014 op: <http://intherapy.nl/voor-verwijzers/aanpak-intherapy>
- *Internet Therapy guide: History and survey of E-Therapy.* Internet therapy guide: History and survey of E-Therapy. Gevonden op 15 juni 2014 op: <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm>
- *Je staat er niet alleen voor @psychosocialehulpverlening.com* (2010). E-hulp.nl. Gevonden op 15 juni 2014 op: [http://www.e-hulp.nl/media/scripties/Je staat er niet alleen voor psychosociale hulpverlening.com.pdf](http://www.e-hulp.nl/media/scripties/Je_staat_er_niet_alleen_voor_psychosociale_hulpverlening.com.pdf)
- *Welcome to all about counseling.com.* Counseling services- Marriages, Family, Substance Abuse Counselors. Gevonden op 15 juni 2014 op: <http://www.allaboutcounseling.com>
- *Wat is humanistiek?* Universiteit voor Humanistiek. Gevonden op 15 juni 2014, op: <http://www.uvh.nl/humanistiek/wat-is-humanistiek>
- *Online coaching en counselling.* De iCounsellor. Gevonden op 1 september 2014 op: <http://icounsellor.nl/hoer/de-werkrelatie.html>
- *Maslow's hierarchy of human needs.* (From Maslow, A. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row; reprinted by permission of Harper Collins Publishers.) Gevonden op 1 september 2014 op: <http://www.broadreachtraining.com/articles/armaslow.htm>